

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, dan Jogiyanto. 2011. *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- _____, dan _____. 2015. *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Ambarwati, D., dan J. Dwiridotjahjono. 2023. Pengaruh Kualitas E-service Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Shopee Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 454-466.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya. 2023. *Jumlah Penduduk Surabaya Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur (Jiwa), 2020-2022*.
- Fakhrezy, Z. J., S. Saroh, dan D. Zunaida. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan PDAM Kota Malang). *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis (JIAGABI)*, 53-61.
- Fatmala, F. 2018. Kualitas Pelayanan Pengaduan Pengguna Jasa PDAM Kota Surabaya (studi tentang Responsivitas dan Akuntabilitas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan air kotor/bau). 658.
- Firdausy, A. J., dan J. Dwiridotjahjono. 2022. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Lulus Purbasari. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 399-409.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan 2015. *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang Universitas Diponegoro
- Griffin, J. 2013. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hana, Q. R. 2023. Pengaruh Harga Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Purwokerto). *FEBI*, 1-123.
- Hakim, A. 2023, Desember 5. *Warga hingga DPRD Surabaya kritisi buruknya kualitas air PDAM*.
- Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. 2019. Surabaya: Unitomo Press.

- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Jayanti, N. A. 2020. Dampak Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Precast Beton Ringan Melalui Kepuasan Pelanggan Di PT. PANCURANMAS INDO SEJATI. *Surabaya: Repository Stie Mahardhika*.
- Jogiyanto. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Jakarta : Indeks, 2005.
- _____. 2015. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi*. New Jersey: Prentice-Hall,inc
- _____, dan Armstrong. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England: Pearson Education, inc.
- _____, dan Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____, dan _____. 2016. *Marketing Management 15th edition*. London: Pearson Pretice Hall,inc.
- _____, dan _____. 2017. *Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A., A. Lukitaningsih, dan L. T. Hutami. 2023. Pengaruh Kualitas Makanan, Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Syariah*, 355-370.
- Kurniawan, Y., H. W. TJ, dan Fushen. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 74-85.
- Kuswinton, Sukrin, R. Aswira, dan A. Haryanto. 2023. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis (ASMTB PRESS)*, 121-133.

- Lestari, A. 2019. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1887.
- Masri, 2009. *Metode Penelitian Survey*, Pustaka Utama, Jakarta.
- Nugraha, A. S. 2023. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Game Among Us). *Journal of Economic, Business and Accounting*, 1434-1441.
- Nugroho, A. 2023, Juli 12. *PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bekerjasama dengan 10 Perguruan Tinggi di Kota Surabaya menyelenggarakan kegiatan Sensus Pelanggan*.
- Oentoro, D. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Pahlawan, M. R. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Makassar. *Journal of business Administration*, 82-83.
- _____, Laba, A. R., Pakki, E., Hardiyono, dan Nurlia. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of business Administration*, 230.
- Patmawati, D. A., dan A. L. Andjarwati. 2023. Peran Pengalaman Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 323-336.
- Prasetya, D. M. 2023. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Pertanian. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 307-317.
- Putri, D. A., dan P. B. Mahargiono. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Senja Jingga I Gresik. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 1-17.
- Putri, Y. L., dan H. Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti Vol.10 No.19*, 74.

- Queen, K. P., dan Toton. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pempek 299 di Lampung Tengah. *SINOMICS JOURNAL*, 209-218.
- Ronaa, A., dan S. N. Farida. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada Konsumen Sepatu Converse di Pakuwon Trade Center. *Reslaj*, 183-198.
- Sariyanti, L. P. Sari, dan Y. Praja. 2023. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1526.
- Siagan, Y. M. 2005. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suja'i, I., dan F. Wafa. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 741-745.
- Sumual, Y., J. Kalangi, dan D. Mukuan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Hurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 7-13.
- Sunarsi, D. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 7-13.
- Sunyoto, D. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- _____. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, Dan Kasus)*. Jakarta: PT. Buku Seru.

- Susanto, H., dan N. Otoluwa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Astra International TBK HONDA Cabang Maros. *Jurnal Brand*, 132-146.
- Syah, A. B., A. E. Prihatini, dan R. J. Pinem. 2022. Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Layanan Video Streaming Digital Viu. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 532-539.
- Suyono, Andi, H. P. Panjaitan, Mujiono, dan Elvina. 2022. Analysis Of The Effect Of Customer Value, Product Quality, Price Perception On Customer Loyalty In CV. Surya Berjaya Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Terapan*, 254-270.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andy.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- _____, dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- _____, dan _____. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Triongko, B., U. Widodo, dan M. Widowati. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aki Incoe PT Meka Adipratam di Kota Semarang). *Jurnal EMBA*, 214-226.
- Tuju, S. A., S. Moniharapon, dan J. L. Tampenawas. 2023. Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Alfamart Lawongan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 466-474.
- Wardahani, R. K., A. Pamudjianto, F. Desembardi, A. Rusdi, dan M. Dwiangga. 2023. Analisis Kebutuhan Air Bersih di Kampung Lilinta Distrik Misool Barat. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 2-12.
- Widyawati, S., dan R. Faeni. 2021. Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur (The Influence of Online Marketing, Service Quality and Price on Borobudur Hotel Consumer Satisfaction). *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis (Rambis)*, 15-19.
- Winata, A., dan B. Prabowo. 2022. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 810-822.

Yayuk, S., Karnadi, dan Y. Harisandi. 2022. Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Wisata KK26 Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 338-353.

Zarkasih. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Suasana I Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe Anak Pantai Di Bondowoso. *Repositori Universitas Abdurachman Saleh Situbondo*, 1-21.



Lampiran 1

KUISIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya **Alvin Dharma Yudra** selaku mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”**.

Saya memohon ketersediaan saudara/I responden yaitu pelanggan PDAM Surya Sembada kota Surabaya meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dengan teliti dan tepat. Jawaban yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas perhatian dan partisipasinya dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Alvin Dharma Yudra



A. Karakteristik responden

1. Nama Responden:
2. Nomor Pelanggan PDAM:
3. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
4. Usia
 - a. < 25 Tahun
 - b. 25 – 40 Tahun
 - c. > 40 Tahun
5. Pembayaran pelanggan tepat waktu PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
 - a. Kurang Teratur dalam 6 bulan terakhir
 - b. Teratur dalam 6 bulan terakhir

B. Petunjuk pengisian kuisioner

Anda diminta untuk memberikan checklist (√) pada salah satu jawaban yang telah disediakan. Terdapat skala jawaban 1 sampai 5 untuk menentukan jawaban seberapa setuju tentang pernyataan yang ada. Apabila tidak ada jawaban yang mendekati. Berikut ini adalah keterangan jawaban yang telah disediakan:

- | | | |
|------------------------|-------|---------------|
| 1. Sangat setuju | (SS) | diberi skor 5 |
| 2. Setuju | (S) | diberi skor 4 |
| 3. Netral | (N) | diberi skor 3 |
| 4. Tidak Setuju | (TS) | diberi skor 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju | (STS) | diberi skor 1 |

C. Kuisioner mengenai variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Konsumen merasa pelayanan dari karyawan PDAM sudah maksimal					
2.	Konsumen merasa pelayanan dari karyawan PDAM cepat dalam merespon keluhan					
3.	Konsumen merasa pelayanan dari PDAM menumbuhkan rasa percaya para pelanggan					
4.	Konsumen merasa pelayanan dari PDAM sudah memberikan perhatian untuk keinginan pelanggan					
5.	Konsumen merasa pelayanan dari karyawan PDAM pada saat melakukan pelayanan berpenampilan memakai atribut lengkap					

D. Kuisioner mengenai variabel Kualitas Produk

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Konsumen merasa produk PDAM yang dipasarkan adalah produk yang berkualitas					
2.	Konsumen merasa fitur meteran pada produk PDAM mempunyai fungsi yang mendukung menyempurnakan produk					
3.	Konsumen merasa produk PDAM dapat diandalkan karena telah melewati pengujian kualitas					
4.	Konsumen merasa produk PDAM sesuai dengan manfaat yang ditawarkan					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
5.	Konsumen merasa produk PDAM bisa digunakan dengan jangka waktu yang lama pada saat penggunaan					
6.	Konsumen merasa produk PDAM nampak jernih					

E. Kuisisioner mengenai variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelanggan merasa PDAM sesuai dengan apa yang diharapkan					
2.	Pelanggan akan menggunakan kembali produk dan jasa dari PDAM					
3.	Pelanggan akan membagikan pengalaman ini kepada teman dan kerabat lain untuk menjadi pelanggan PDAM					

F. Kuisisioner mengenai variabel Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Konsumen akan tetap menggunakan produk PDAM					
2.	Konsumen tahan terhadap pengaruh yang negatif dari PDAM					
3.	Konsumen mereferensikan secara total resistensi PDAM					

Lampiran 2

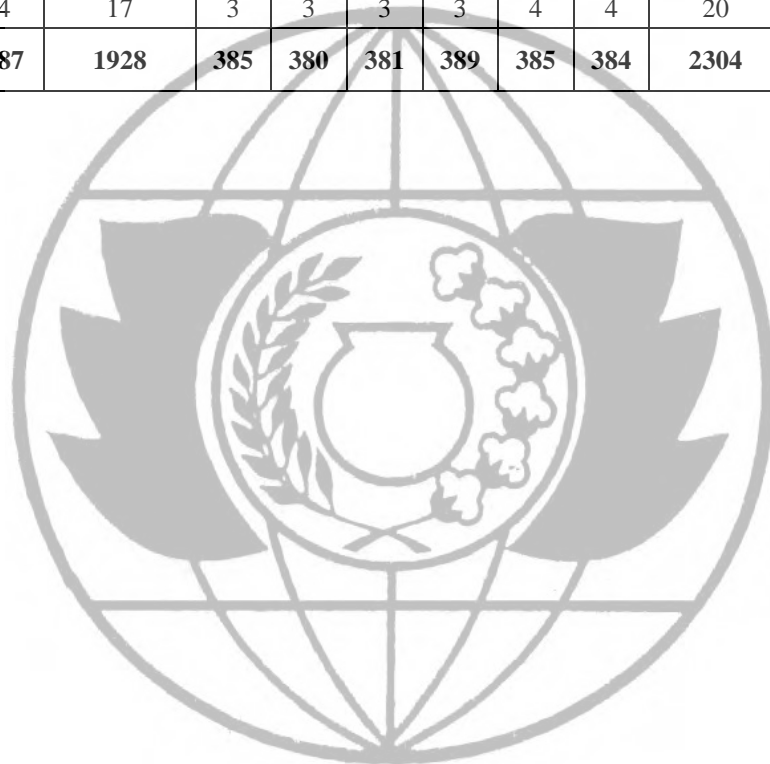
No	JK	U	Teratur	Kualitas Pelayanan					Jumlah KPL	Kualitas Produk						Jumlah KPR	Kepuasan Pelanggan			Jumlah KP	Loyalitas Pelanggan			Jumlah LP
				KP L 1	KP L 2	KP L 3	KP L 4	KP L 5		KP R 1	KP R 2	KP R 3	KP R 4	KP R 5	KP R 6		KP 1	KP 2	KP 3		LP 1	LP 2	LP 3	
1	L	<25	6 bln	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	5	13
2	P	25-40	6 bln	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15
3	P	>40	6 bln	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	4	20	3	4	3	10	3	3	3	9
4	P	25-40	6 bln	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	4	22	4	5	4	13	5	4	4	13
5	P	>40	6 bln	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	11	4	3	4	11
6	L	>40	6 bln	5	4	4	3	4	20	4	4	3	5	4	4	24	3	4	4	11	4	4	3	11
7	L	>40	6 bln	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	13	4	4	5	13
8	P	>40	6 bln	5	4	4	4	3	20	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	13	4	4	5	13
9	P	>40	6 bln	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	12	4	4	3	11
10	P	<25	6 bln	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	4	4	26	4	5	5	14	5	4	4	13
11	L	>40	6 bln	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	4	26	4	4	5	13	4	4	5	13
12	L	>40	6 bln	3	4	4	4	4	19	4	5	4	4	3	3	23	5	5	5	15	4	4	4	12
13	P	>40	6 bln	3	3	4	4	4	18	4	5	4	4	4	4	25	3	3	4	10	4	4	3	11
14	P	>40	6 bln	3	3	4	5	4	19	4	5	4	3	4	3	23	5	5	5	15	5	5	5	15
15	P	>40	6 bln	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	4	4	11	4	3	3	10
16	L	<25	6 bln	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	3	3	20	4	4	3	11	3	3	3	9
17	L	>40	6 bln	4	4	5	3	5	21	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	13	5	4	4	13
18	P	>40	6 bln	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	13	4	5	3	12
19	L	25-40	6 bln	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	3	21	4	3	4	11	4	3	4	11
20	P	>40	6 bln	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	10	3	4	5	12

21	P	>40	6 bln	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	12	3	4	4	11
22	L	>40	6 bln	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	11	3	3	4	10
23	L	>40	6 bln	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	11	4	3	3	10
24	P	>40	6 bln	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9
25	P	>40	6 bln	3	3	4	3	4	17	4	5	3	4	3	3	22	3	3	4	10	3	3	3	9
26	L	>40	6 bln	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9
27	P	>40	6 bln	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9
28	P	>40	6 bln	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9
29	P	<25	6 bln	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	10	4	3	4	11
30	L	>40	6 bln	3	3	3	1	1	11	3	3	3	1	1	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9
31	P	>40	6 bln	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9
32	L	>40	6 bln	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	11	4	4	4	12
33	P	>40	6 bln	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	12	4	3	3	10
34	L	>40	6 bln	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	11	3	4	4	11
35	P	>40	6 bln	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	11	4	4	3	11
36	P	>40	6 bln	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	10	4	4	3	11
37	P	>40	6 bln	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	3	4	21	3	3	4	10	4	4	3	11
38	P	>40	6 bln	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	4	3	21	3	4	4	11	4	4	3	11
39	P	25-40	6 bln	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	11	4	4	4	12
40	P	<25	6 bln	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	9	4	3	3	10
41	L	>40	6 bln	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	11	4	3	3	10
42	L	>40	6 bln	4	3	5	4	5	21	3	4	5	4	4	3	23	3	4	4	11	4	3	4	11
43	L	>40	6 bln	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	10	4	4	3	11
44	P	<25	6 bln	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	10	4	3	4	11
45	L	>40	6 bln	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	4	22	4	5	5	14	4	4	4	12

46	L	>40	6 bln	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	11	4	3	4	11
47	P	>40	6 bln	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15
48	L	>40	6 bln	5	4	5	4	3	21	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	12	5	5	5	15
49	L	>40	6 bln	5	4	4	4	3	20	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	14	4	4	5	13
50	P	25-40	6 bln	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	12
51	L	>40	6 bln	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	4	3	22	5	3	5	13	4	4	4	12
52	P	>40	6 bln	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	4	27	5	5	4	14	5	5	5	15
53	P	>40	6 bln	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28	5	5	4	14	4	5	5	14
54	P	>40	6 bln	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	4	22	3	4	4	11	4	4	4	12
55	P	25-40	6 bln	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	12	4	4	3	11
56	L	25-40	6 bln	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	11	4	4	4	12
57	L	>40	6 bln	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	3	28	5	4	4	13	4	4	5	13
58	L	25-40	6 bln	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	13	4	3	4	11
59	L	>40	6 bln	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	10	4	4	4	12
60	L	>40	6 bln	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	13	3	3	4	10
61	P	<25	6 bln	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	5	26	3	4	4	11	4	4	5	13
62	L	>40	6 bln	5	3	4	4	3	19	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	13	3	4	4	11
63	L	>40	6 bln	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	5	4	26	4	5	4	13	4	5	4	13
64	L	>40	6 bln	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	11	3	4	4	11
65	L	>40	6 bln	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12	4	4	3	11
66	L	>40	6 bln	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	11	3	4	4	11
67	P	>40	6 bln	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	12
68	L	>40	6 bln	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	4	25	4	5	3	12	4	5	4	13
69	L	>40	6 bln	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	5	4	28	5	4	5	14	4	4	5	13
70	L	>40	6 bln	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15

71	L	>40	6 bln	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	12	4	4	3	11
72	P	>40	6 bln	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	12	4	4	4	12
73	L	<25	6 bln	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	11	3	4	4	11
74	L	>40	6 bln	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	11	4	4	4	12
75	L	>40	6 bln	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	12	4	4	4	12
76	P	>40	6 bln	5	5	5	4	5	24	4	3	3	4	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	15
77	L	>40	6 bln	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15
78	P	>40	6 bln	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	11	4	4	4	12
79	P	<25	6 bln	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	4	5	26	3	4	4	11	4	4	4	12
80	P	>40	6 bln	5	4	4	5	4	22	3	4	3	4	3	4	21	3	5	5	13	5	4	5	14
81	P	>40	6 bln	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	11	4	3	4	11
82	P	25-40	6 bln	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	12	4	3	4	11
83	L	>40	6 bln	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	11	4	4	4	12
84	L	>40	6 bln	4	4	5	4	5	22	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	12	5	4	4	13
85	P	>40	6 bln	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	11	4	4	4	12
86	L	>40	6 bln	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	12
87	L	>40	6 bln	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	11	4	3	4	11
88	L	>40	6 bln	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	13	4	3	4	11
89	P	<25	6 bln	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	3	4	11
90	P	25-40	6 bln	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	4	5	26	5	4	5	14	5	4	5	14
91	P	>40	6 bln	5	4	4	4	5	22	4	3	4	4	4	5	24	5	3	5	13	4	4	4	12
92	L	<25	6 bln	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	5	5	28	5	4	4	13	4	4	5	13
93	L	>40	6 bln	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12
94	P	>40	6 bln	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	11	4	4	3	11
95	P	>40	6 bln	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	11	4	3	4	11

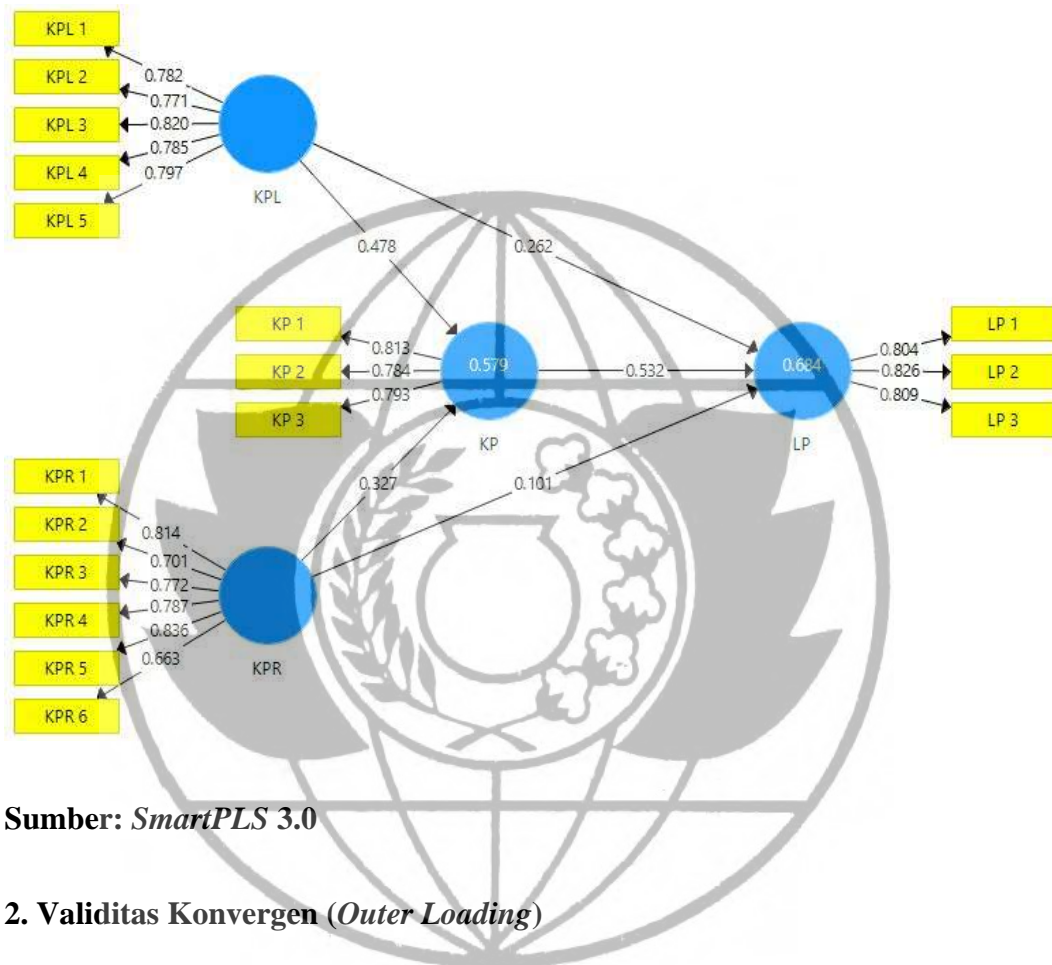
96	L	25-40	6 bln	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	15
97	P	25-40	6 bln	5	5	4	4	4	22	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	10	4	4	3	11
98	P	>40	6 bln	5	4	4	5	5	23	4	3	4	4	4	4	23	5	5	4	14	5	4	4	13
99	L	>40	6 bln	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	4	26	4	5	5	14	4	4	4	12
100	P	25-40	6 bln	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	11	3	4	4	11
Total				390	379	404	379	387	1928	385	380	381	389	385	384	2304	382	398	405	1185	397	384	394	1175



Lampiran 3

Model Pengukuran (Outer Model)

1. Diagram AlgoritmaPLS



Sumber: *SmartPLS 3.0*

2. Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

	KP	KPL	KPR	LP
KP 1	0,813			
KP 2	0,784			
KP 3	0,793			
KPL 1		0,782		
KPL 2		0,771		
KPL 3		0,820		
KPL 4		0,785		
KPL 5		0,797		
KPR 1			0,814	
KPR 2			0,701	

KPR 3			0,772	
KPR 4			0,787	
KPR 5			0,836	
KPR 6			0,663	
LP 1				0,804
LP 2				0,826
LP 3				0,809

Sumber: *SmartPLS 3.0*

3. Validitas Diskriminan (*Cross Loading*)

	KP	KPL	KPR	LP
KP 1	0,813	0,626	0,598	0,586
KP 2	0,784	0,557	0,539	0,692
KP 3	0,793	0,570	0,538	0,620
KPL 1	0,552	0,782	0,569	0,564
KPL 2	0,511	0,771	0,568	0,522
KPL 3	0,609	0,820	0,590	0,620
KPL 4	0,651	0,785	0,754	0,638
KPL 5	0,560	0,797	0,592	0,532
KPR 1	0,555	0,610	0,814	0,538
KPR 2	0,513	0,492	0,701	0,459
KPR 3	0,560	0,588	0,772	0,530
KPR 4	0,547	0,653	0,787	0,497
KPR 5	0,592	0,674	0,836	0,584
KPR 6	0,434	0,560	0,663	0,500
LP 1	0,642	0,587	0,440	0,804
LP 2	0,625	0,586	0,586	0,826
LP 3	0,671	0,611	0,624	0,809

Sumber: *SmartPLS 3.0*

4. Validitas dan Realibilitas Konstruk

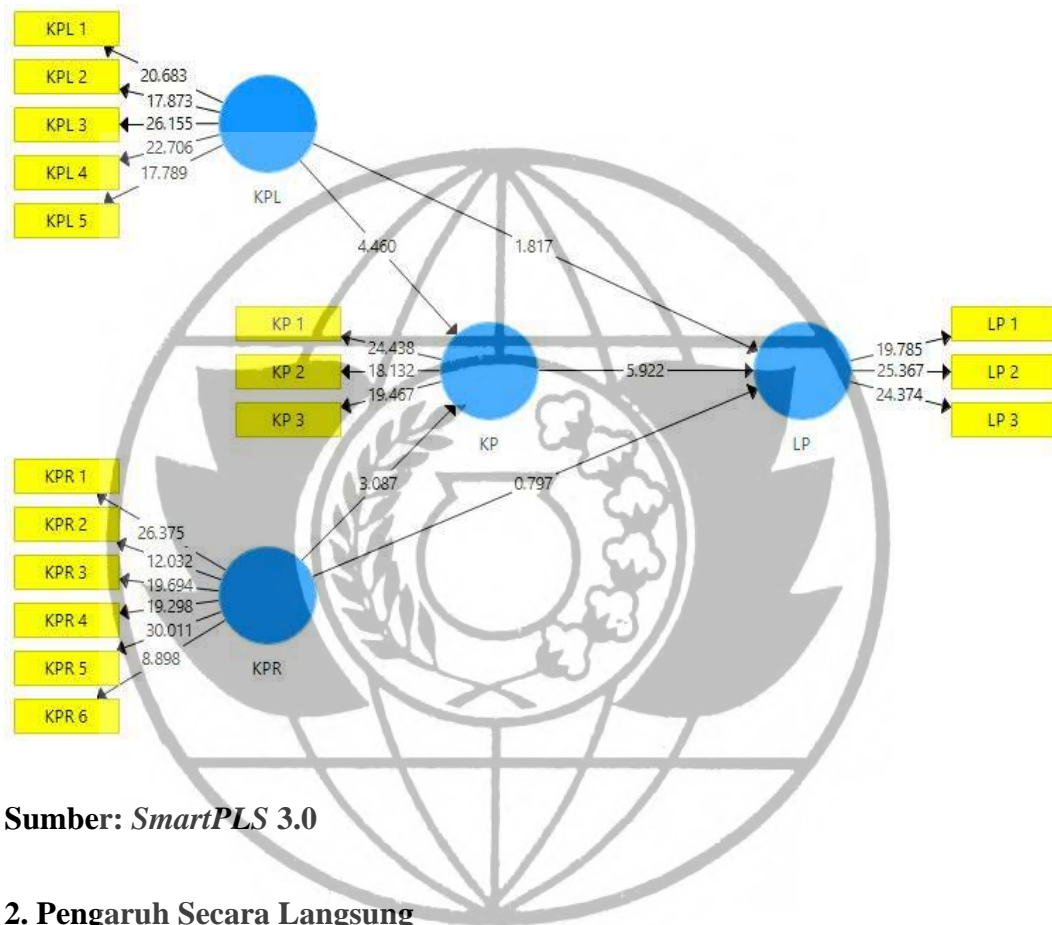
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
KP	0,712	0,712	0,839	0,635
KP L	0,851	0,854	0,893	0,626
KP R	0,856	0,862	0,894	0,585
LP	0,744	0,745	0,854	0,661

Sumber: *SmartPLS 3.0*

Lampiran 4

Model Pengukuran (*Inner Model*)

1. Diagram PLS Bootstrapping



Sumber: *SmartPLS 3.0*

2. Pengaruh Secara Langsung

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
KP -> LP	0,532	0,527	0,090	5,922	0,000
KPL -> KP	0,478	0,469	0,107	4,460	0,000
KPL -> LP	0,517	0,502	0,145	3,571	0,000
KPR -> KP	0,327	0,341	0,106	3,087	0,002
KPR -> LP	0,275	0,292	0,141	1,944	0,052

Sumber: *SmartPLS 3.0*

3. Pengaruh Secara Tidak Langsung

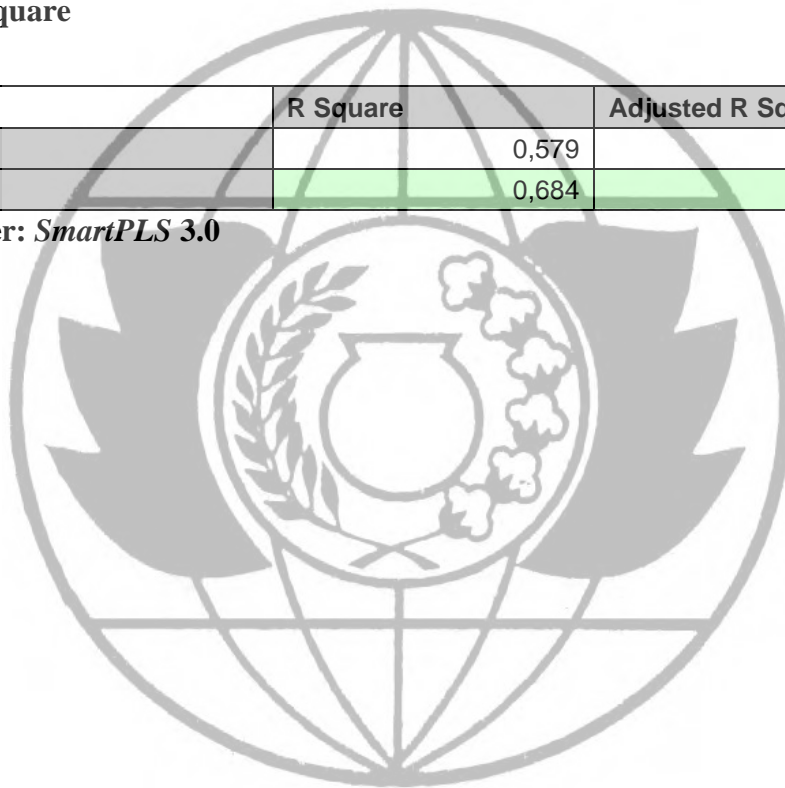
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
KPL -> KP -> LP	0,254	0,249	0,076	3,331	0,001
KPR -> KP -> LP	0,174	0,178	0,060	2,896	0,004

Sumber: *SmartPLS 3.0*

4. R-Square

	R Square	Adjusted R Square
KP	0,579	0,571
LP	0,684	0,674

Sumber: *SmartPLS 3.0*



Lampiran 5



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Jalan Menur Pumpungan 30 Surabaya - 60118
 T : (031) 594-7505; 594-7840 | F : (031) 593-2218(031) 593-2218
 E : stiesia@shy.dinet.net.id

**SURAT TUGAS
 BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI
 SEMESTER GENAP TAHUN 2023 / 2024**

Nomor: A.093/PM/01.4C/III/2024

Tanggal: 29 April 2024

Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, dengan ini memberikan tugas kepada:

Nama	:	Dr. Suwitho , M.Si.
Bentuk Tugas	:	Membimbing Penulisan SKRIPSI Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen
Nama Mahasiswa	:	Alvin Dharma Yudra
NPM	:	2010212310
Konsentrasi	:	Manajemen Pemasaran
Alamat	:	Mojo kidul 59
No. Telepon/HP	:	082228282437
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
Ketentuan	:	<p>a. Dosen Pembimbing dipetkenankan mengubah/merevisi judul SKRIPSI, apabila diperlukan.</p> <p>b. Batas akhir penulisan dan pendaftaran ujian SKRIPSI: 31 Agustus 2024.</p>

Surat tugas ini diterbitkan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab.

Ketua Program Studi,
 S1 Manajemen


Dr. Suwitho , M.Si.

Lampiran 6



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Jalan Meru Pungung 30 Surabaya - 60118

T : 0311 594 7505, 594 7840 | F : 0311 593 2218/0311 593 2218

E : stiesia@stiesia.net.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Alvin Dharmu Yudha Batas Akhir Penulisan : 31 Agustus 2024
 Nomor Pokok Mahasiswa : 2010212310
 Program Studi : S1 Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Dosen Pembimbing : Dr. Suwitho, M.Si.
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

No	Tanggal Konsultasi	Paraf	Keterangan
1	2-4-2024	De	Keterbatasan & Saran
2			dan Revisi.
3	5-4-2024	De	Revisi penulisan & simpulan
4	22-4-2024	De	KAB. uti. vgrin skripsi
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



Surabaya, 22-4-2024
 Dosen Pembimbing

 Dr. Suwitho, M.Si.

Lampiran 7


Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Jalan Menur Pumpungan 30 Surabaya - 60118

T : (031) 594-7505; 594-7840 | F : (031) 593-2218(031) 593-2218

E : stiesia@stiby.dnet.net.id

Nomor : A.086/PM/01.AC/1/2024
 Lampiran : -
 Perihal : IJIN RISET

Rabu, 31 Januari 2024

Yang terhormat,

Pimpinan
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
Jalan Mayjen Prof. Dr. Moestopo No.2, Surabaya

Dengan ini kami beritahukan bahwa menjelang akhir studi mahasiswa diwajibkan menyusun karya ilmiah yang disebut Skripsi. Sehubungan dengan itu, dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara berkenan memberikan ijin riset pada Instansi/Perusahaan di bawah pimpinan Bapak/Ibu/Saudara kepada.

Nama : Alvin Dharina Yudra
 N.P.M. : 2010212310
 No. HP : 082228282437
 Program Studi : S1 Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Alamat : Mojo kidul 59
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Dosen Pembimbing : Dr. Sawitro, M.Si.

Perlu saya sampaikan bahwa maksud dan tujuan diadakan riset semata - mata untuk keperluan ilmiah dan akademik, sedangkan waktu pelaksanaannya sepenuhnya kami serahkan kebijaksanaan Pimpinan disini.

Selain tersebut di atas, kami mohon pula kepada mahasiswa yang sedang mengadakan riset diberikan bimbingan petunjuk-petunjuk guna mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan.

Demikian atas segala perhatian, bantuan, dan kerjasama yang baik, serta atas perkenan Bapak/Ibu/Saudara yang berperan serta menunjang keberhasilan Pendidikan Nasional khususnya untuk mendapatkan pengalaman praktis bagi mahasiswa tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan terima kasih.



Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA
 NIDN: 0730117301

Lampiran 8



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA**

Surabaya, 19-03-2024

Nomor : 91/KPNT/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pengantar Penelitian

Yth. Manajer Hubungan Pelanggan
PDAM Surya Sembada
Kota Surabaya

Sehubungan dengan surat dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Nomor : A.086/PM/01.4C/I/2024 tanggal 31 Januari 2024 perihal : Ijin Riset, maka dengan ini kami memberitahukan bahwa di Bagian Hubungan Pelanggan akan ditempatkan 1 (satu) orang untuk melakukan penelitian dengan keterangan sebagai berikut :

Nama Peserta Penelitian : Alvin Dharna Yudra
Jurusan/Institusi : Manajemen / Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Jangka Waktu : Maret - April 2024

Demikian pemberitahuan yang kami sampaikan. Atas perhatian dan perkenannya, kami menyampaikan terima kasih.

Dibuat Oleh



Telah ditandatangani secara elektronik oleh:
Manajer Kelola Pegawai Non Tetap
Suminar Hendi Sudarmawan, S.Pai

NIP. 1.06.01376

Tembusan :

1. MS Kelola SDM
2. MS Komersial dan Hubungan Pelanggan
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya



Lampiran 9



Lampiran 10



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.
Jabatan : Wakil Ketua I

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alvin Dharma Yudra (2010212310)

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Bahwa judul Tugas Akhir/Skripsi/Thesis/Disertasi/ Penelitian/Artikel diatas bebas dari plagiasi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 April 2024
Wakil Ketua I



Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.

Lampiran 11



Similarity Report ID: oid:3618:58391517

PAPER NAME

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PEL

AUTHOR

Alvin Dharma Yudra- 2010212310

WORD COUNT

12640 Words

CHARACTER COUNT

83023 Characters

PAGE COUNT

79 Pages

FILE SIZE

187.9KB

SUBMISSION DATE

Apr 29, 2024 9:53 AM GMT+7

REPORT DATE

Apr 29, 2024 9:55 AM GMT+7

● **12% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 0% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 50 words)

Lampiran 12

