

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

A. Identitas Responden

1. Nama Responden
2. Jenis Kelamin (Laki-laki/ Perempuan)
3. Umur Responden
 - 15 – 20 Tahun
 - 21 – 25 Tahun
 - 26 – 30 Tahun
 - > 31
4. Pendidikan Terakhir
 - SMP
 - SMA/SMK/ Sederajat
 - Diploma (D1/D2/D3)
 - Sarjana (S1)
 - Magister (S2)
 - Doktor (S3)
5. Domisili
 - Kabupaten Tangerang
 - Kota Tangerang
 - Tangerang Selatan
 - Kabupaten Bogor
 - Jakarta
 - Lainnya
6. Pekerjaan
 - Pelajar/ Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - Wirausaha

- Yang lain:
7. Pendapatan
- < Rp 2.000.000/Bulan
 - Rp 2.000.000 – 3.000.000/Bulan
 - Rp. 3.000.000 – 5.000.000/Bulan
 - > Rp. 5.000.000/Bulan

B. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat saudara/I dengan mengklik opsi jawaban pada kolom yang tersedia.
2. Terdapat 1 s.d 4 skala penilaian yang mempunyai arti: STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

C. Pengisian Kuesioner

1. Apakah anda mengetahui aplikasi *streaming* Viu? (Jika Tidak mengetahui, silahkan berhenti sampai di sini)
2. Apakah anda menggunakan aplikasi *streaming* Viu? (Jika Tidak mengetahui, silahkan berhenti sampai di sini)
3. Apakah anda pernah berlangganan aplikasi *streaming* Viu? (Jika Tidak mengetahui, silahkan berhenti sampai di sini)

D. Item Pernyataan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Loyalitas Pelanggan (Y)					
1	Saya membeli layanan VIU lebih dari satu kali sesuai dengan kebutuhan saya				
2	Saya memperpanjang langganan VIU dalam periode tertentu				
3	Saya melakukan pembelian ulang menggunakan VIU dibandingkan aplikasi <i>streaming</i> lain				
4	Saya memiliki kesetiaan terhadap merek VIU sebagai aplikasi <i>streaming</i> .				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
5	Saya memiliki niat untuk terus berlangganan layanan VIU di masa depan.				
Kualitas Layanan (X)					
6	Fasilitas di dalam aplikasi VIU sudah memadai yang membuat saya merasa nyaman.				
7	Aplikasi VIU memiliki perangkat atau sistem yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kepraktisan layanan pelanggan				
8	Pegawai VIU cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan				
9	Aplikasi VIU selalu memenuhi janji atau komitmennya tepat waktu, termasuk dalam penyediaan konten atau layanan yang dijanjikan				
10	Aplikasi VIU jarang mengalami gangguan teknis yang merugikan saya				
11	Pegawai VIU menunjukkan perhatian, empati dan dedikasi memberikan layanan terbaik				
12	Pegawai VIU cepat menangani pertanyaan dan merespon keluhan atau permintaan pelanggan untuk memberikan layanan berkualitas.				
13	Penyedia layanan VIU memberikan informasi yang jelas, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
14	Pegawai VIU berkomunikasi dengan jelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan mampu memahami kebutuhan pelanggan				
15	Pegawai VIU memiliki pengetahuan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan kepada pelanggan				
16	Pegawai VIU menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan kepada pelanggan.				
17	Pegawai VIU mengutamakan etika dan tata krama yang menciptakan hubungan yang harmonis kepada pelanggan				
Kepuasan Pelanggan (Z)					
18	Saya memutuskan untuk berlangganan aplikasi sesuai dengan pengalaman sebelumnya pernah menggunakan VIU				
19	Saya bersedia membeli kembali atau berlangganan aplikasi VIU di masa mendatang.				
20	Saya merekomendasikan aplikasi VIU kepada teman dan keluarga				
21	Aplikasi VIU memiliki citra merek lebih baik dibandingkan dengan aplikasi <i>streaming</i> lainnya.				

Lampiran 2. Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3
4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
1	1	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	2	1	2	3	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	4	2	4	4	2	4	2
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
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	2	4	2	3	4	4	2	4	3	3
2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
1	1	1	1	4	4	2	4	2	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4
3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
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	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3
3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
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	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4
2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	4	3	1	3	2	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4
4	4	3	4	1	2	2	3	4	2	3	2
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3

BANGUNAN

Lampiran 3. Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

KP1	KP2	KP3	KP4
3	3	2	2
4	3	3	4
3	4	3	4
3	4	3	2
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
3	2	3	2
4	4	1	1
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	3	4
3	3	2	2
3	4	3	3
2	2	2	2
4	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	4	3
3	4	3	4
2	2	1	3
4	4	4	4
3	3	2	3
3	4	1	3
4	4	4	4
3	2	3	2
2	2	3	3
3	3	4	3
4	2	3	3
4	4	4	2
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	3	3
2	3	2	2
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	2	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
4	3	2	2
3	2	1	2
4	4	3	4
3	3	4	2
3	3	3	3
4	4	4	4
3	2	3	3
4	3	4	4
2	2	3	2
4	3	2	3
3	3	4	4
3	3	3	3

KP1	KP2	KP3	KP4
3	3	4	4
4	4	4	4
2	3	3	2
2	3	4	2
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	2	2
3	3	3	2
4	3	4	3
1	2	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	4	4
1	4	4	4
3	2	3	3
1	2	2	2
4	4	4	4
4	4	3	3
2	4	4	4
3	3	3	2
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
3	4	4	4
3	4	3	4
1	1	4	3
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	4
3	4	4	4
2	2	1	2
3	3	2	3
4	4	4	4
3	2	1	2
4	4	4	4
3	3	2	2
3	2	2	3
4	3	4	4
4	4	3	4
4	3	3	4
3	3	3	3
4	3	3	4
2	3	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
4	3	3	2

KP1	KP2	KP3	KP4
2	3	3	2
4	4	3	4
3	3	4	3
3	3	4	4
3	3	3	4
4	3	4	4
2	3	3	2
4	4	4	4
2	3	3	2
2	2	4	2
3	3	3	2
3	3	3	3
4	2	3	2
2	2	3	2
4	3	4	3
2	4	4	4
2	2	3	1
1	1	2	2
4	3	3	4
3	3	3	4
3	2	2	2
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	4	3
4	4	3	2
1	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	2
4	4	4	3
3	4	4	3
4	4	4	4
4	3	4	3
3	2	2	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	2	2

Lampiran 4. Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
3	2	1	2	2
3	4	4	4	4
3	4	3	2	3
3	2	2	2	2
4	4	4	4	4
2	2	2	2	3
3	3	3	3	3
2	4	1	2	2
4	1	1	1	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	4	4
2	2	2	2	2
3	4	3	3	3
2	2	2	2	2
3	3	4	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
4	3	4	4	3
1	1	2	2	1
3	4	4	3	4
3	3	3	3	2
4	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	1	1	1	2
3	4	2	2	2
3	4	3	3	3
4	4	3	2	2
2	2	2	3	2
4	4	2	3	3
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
2	2	3	2	2
1	1	1	1	1
3	3	3	3	3
3	4	4	3	3
4	4	4	4	4
2	2	2	2	2
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	1	1	1	2
1	2	3	2	4
4	4	4	4	3
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3

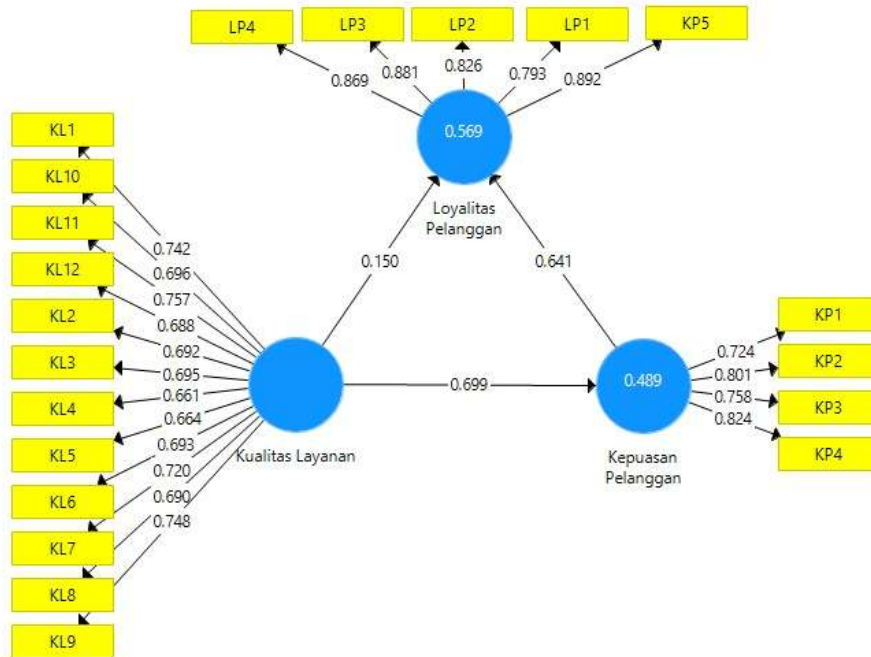
LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
2	3	4	4	4
2	3	2	2	2
4	2	4	2	4
3	4	2	3	3
3	3	3	3	3
2	3	2	2	2
4	4	4	4	4
3	3	2	2	2
4	2	3	4	2
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	2	4	3
2	2	2	2	2
4	4	4	4	4
2	4	3	2	3
2	2	2	1	1
3	3	3	2	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	4
2	2	2	2	2
4	4	4	3	3
4	3	3	2	4
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
4	4	4	4	4
1	1	1	2	2
4	2	2	3	2
3	2	2	2	2
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
3	4	4	3	4
3	1	3	1	1
4	4	4	4	4
4	4	4	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
4	4	4	3	3
3	3	2	3	3
4	3	2	3	3
4	4	4	4	4
3	4	3	3	4
1	2	1	1	1
3	3	2	3	4
3	4	4	4	4
1	2	2	2	1
4	4	4	4	4
4	4	3	3	2
3	2	3	2	2

LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
3	3	3	3	4
4	3	4	4	4
4	4	3	4	4
3	3	3	3	3
3	4	3	4	4
1	2	1	1	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	4	2	2	3
3	2	4	3	3
3	3	4	3	3
3	3	2	3	3
3	4	3	3	3
3	4	4	4	4
4	2	3	4	3
4	4	2	3	3
4	4	4	4	4
2	2	2	2	2
4	4	2	1	3
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	2	3
2	1	1	3	3
4	3	4	3	4
4	4	4	4	4
3	2	2	1	1
1	1	1	2	1
3	3	3	3	4
2	3	3	3	2
3	1	1	1	2
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
2	3	2	1	3
3	4	4	2	3
1	1	1	2	1
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
4	3	4	3	3
4	3	3	4	3
4	4	4	4	4
3	2	3	3	3
3	2	3	3	2
3	4	3	3	3
3	2	4	3	4
2	2	2	2	2

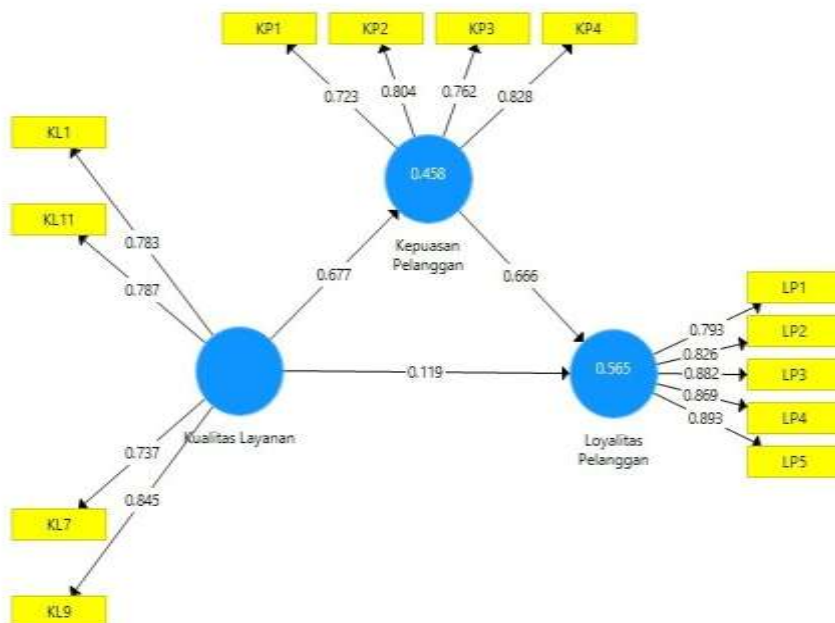
Lampiran 5. Hasil Uji SmartPLS

A. Uji Hipotesis

Model Penelitian Hasil PLS Tahap Pertama



Model Penelitian Hasil PLS Tahap Kedua



Lampiran 6. Data Statistik Deskriptif Variabel

A. Lampiran Hasil Data Statistik Kualitas Layanan

Item	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	1	4	3.34	0.667
KL2	1	4	3.30	0.666
KL3	1	4	3.16	0.765
KL4	1	4	3.33	0.643
KL5	1	4	3.15	0.879
KL6	1	4	3.24	0.696
KL7	1	4	3.29	0.695
KL8	2	4	3.37	0.633
KL9	1	4	3.46	0.644
KL10	1	4	3.42	0.651
KL11	1	4	3.44	0.642
KL12	1	4	3.47	0.634

B. Lampiran Hasil Data Statistik Kepuasan Pelanggan

Item	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	1	4	3.22	0.809
KP2	1	4	3.22	0.736
KP3	1	4	3.22	0.818
KP4	1	4	3.14	0.828

C. Lampiran Hasil Data Statistik Loyalitas Pelanggan

Item	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LP1	1	4	3.08	0.872
LP2	1	4	3.05	0.953
LP3	1	4	2.93	0.959
LP4	1	4	2.87	0.909
LP5	1	4	2.98	0.903

Lampiran 7. Uji Outer Model (*Measurement Model*)

A. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Outer Loading Tahap Pertama

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
KL1		0,742	
KL10		0,696	
KL11		0,757	
KL12		0,688	
KL2		0,692	
KL3		0,695	
KL4		0,661	
KL5		0,664	
KL6		0,693	
KL7		0,720	
KL8		0,690	
KL9		0,748	
KP1	0,724		
KP2	0,801		
KP3	0,758		
KP4	0,824		
LP1			0,793
LP2			0,826
LP3			0,881
LP4			0,869
LP5			0,892

Outer Loading

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
KL1		0,783	
KL11		0,787	
KL7		0,737	
KL9		0,845	
KP1	0,723		
KP2	0,804		
KP3	0,762		
KP4	0,828		
LP1			0,793
LP2			0,826
LP3			0,882
LP4			0,869
LP5			0,893

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit
Kepuasan Pelanggan	0,785	0,790	
Kualitas Layanan	0,800	0,816	
Loyalitas Pelanggan	0,906	0,911	

B. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Cross Loadings

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
KL1	0,612	0,783	0,554
KL11	0,496	0,787	0,341
KL7	0,432	0,737	0,329
KL9	0,560	0,845	0,514
KP1	0,723	0,470	0,548
KP2	0,804	0,497	0,588
KP3	0,762	0,574	0,539
KP4	0,828	0,567	0,650
LP1	0,567	0,472	0,793
LP2	0,586	0,436	0,826
LP3	0,656	0,420	0,882
LP4	0,677	0,591	0,869
LP5	0,688	0,503	0,893

Lampiran 8. Uji Reliabilitas

A. Uji Structural Model (Inner Model)

Analisis *R-Square*

R Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Pelanggan	0,458	0,454
Loyalitas Pelanggan	0,565	0,559

Analisis *F-Square*

F Square

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan			0,553
Kualitas Layanan	0,846		0,018
Loyalitas Pelanggan			


Analisis *Q-Square*

Redundansi Validasi-silang Konstruk

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Pelanggan	588.000	428.809	0.271
Kualitas Layanan	588.000	588.000	
Loyalitas Pelanggan	735.000	441.621	0.399

Lampiran 9. Formulir Skripsi/TA

	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		Koordinator

Nama Mahasiswa : Syafira Mawada Tanjung
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021083
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Streaming Aplikasi Viu.
 Dosen Pembimbing : 1. Zukli, S.E., M.M.
 Dosen Penguji : 1. Dr Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
 2. Fendi Saputra, S.E., M.M.
 Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal :


Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayoritas Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	



















Tangerang Selatan, 6 Desember 2024

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
 Syafira Mawada Tanjung Mahasiswa	 Zukli, S.E., M.M. Dosen Pembimbing	 Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. Koordinator Skripsi/TA	 Dr Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. Kaprodi



Lampiran 10. Formulir Bimbingan Skripsi/TA

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		Jl. Pahlawan

Nama Mahasiswa : Syafira Mawada Tanjung
 Prodi/NIM : 2021021083
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN PELANGGAN APLIKASI STREAMING VIU*

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	Senin, 9 September 2024	Konsultasi mengenai Judul dan Pengarahan untuk Bab 1		
2	Jumat, 13 September 2024	Pengarahan lebih lanjut mengenai fenomena Bab 1 dan Revisi bab 1		
3	Rabu, 2 Oktober 2024	Revisi bab 1 & Konsultasi mengenai bab 2		
4	Kamis, 10 Oktober 2024	Revisi bab 2		
5	Selasa, 15 Oktober 2024	Melampirkan bab 3		
6	Kamis, 14 November 2024	<i>pengecekan diagram dan indikator bab 3 dan pernyataan bab 4</i>		
7	Senin, 26 November 2024	<i>Penyusunan BAB 4 & ACC pernyataan</i>		
8	Kamis, 20 November 2024	<i>Penyusunan bab 4 - 5</i>		
9	Jumat, 06 November 2024	<i>Revisi bab 4 - 5</i>		

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

		
Mahasiswa (Syafira Mawada Tanjung)	Dosen Pembimbing (Zulkifli, S.E., M.M.)	

Lampiran 11. Formulir Persetujuan Skripsi/TA

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAAN PELANGGAN APLIKASI STREAMING VIU**

Nama : Syafira Mawada Tanjung
NIM : 2021021083
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.


Tangerang Selatan, 6 Desember 2024

Menyetujui,

<p>Pembimbing Utama</p>  <p>(Zulkifli, S.E., M.M.) NIP: 08.0122.002</p>	<p>Kepala Program Studi Manajemen</p>  <p>(Dr Dede Suleman, S.E., M.M. CMA.) NIP: 08.0122.001</p>
---	---

Lampiran 12. Formulir Revisi Skripsi/TA

Dosen Penguji 1

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-U/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Syafira Mawada Tanjung
Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021083
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Streaming Viu.
Jadwal Sidang : Senin, 23 Desember 2024
Dosen Penguji 2 : Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:


- Paragraf pendahuluan mendasar (n.d) lengkapi tahun
- Hal 53 di persarafi untuk pengalasan tabel 4-12
- Dan lv hal 54-56 jumlah udhuran & kely belan pagam tuda lalukan.
- halaman min 60 dan 1-5
- fmba dan lase 2024

Tangerang Selatan, 23 Desember 2024


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Dosen Penguji 2

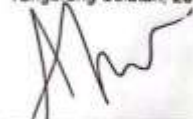
 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		UIN-UPJ

Nama Mahasiswa : Syafira Mawada Tanjung
Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021083
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Streaming Viu.
Jadwal Sidang : Senin, 23 Desember 2024
Dosen Penguji 2 : Fendi Saputra, S.E., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- tambahkan laporan kutipan, gaya hidup, featur dengan streaming
- halaman kurung
- Bant pra 'Survey' ~~sebelum~~ ^{setelah} akhir penyelesaian
- Kesimpulan no:3


Tangerang Selatan, 23 Desember 2024



Fendi Saputra, S.E., M.M.

**Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*

Dosen Pembimbing

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Syafira Mawada Tanjung
Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021083
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan Aplikasi Streaming Viu.
Dosen Pembimbing : Zulkifli, S.E., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

1. Rumusan masalah dan Hipotesis penelitian harus Konsisten.
2. di perbaiki penulisannya isi penelitian
3. Dalam penggunaan sumber / referensi khususnya dari buku, tanpa menggunakan halaman.
4. di perbaiki dalam penulisan kutipan dan tahunnya
5. Dalam validitas untuk uji pertama ditampilkan Loading factor yang tidak memenuhi syarat dinyatakan tidak valid.
6. diperbaiki penjelasan pembahasan di pelajari dari nilai mean tertinggi dan terendah dalam Analisis Statistik Deskriptif

Tangerang Selatan, 23 Desember 2024



Zulkifli, S.E., M.M.

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi