

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta.
- Abdullah, T., dan F. Tantri. (2020). Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Abdullah, T., dan F. Tantri. (2020). Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Abdurrahman, N.H., (2020). Manajemen Strategi Pemasaran, Bandung: CV. Pustaka Seti
- Alma, Buchari. (2018). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta
- Aria, Mulyapradana dan Lazulfa Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Arumsari, Dhenay (2018). Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian air minum dalam kemasan (AMDK) Merek Aqua (Studi pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah ). Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro : Semarang
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. Jurnal Emba ISSN 2303-1174, Volume 2 Nomor 3, 1768-1780
- Batinggi dan Badu Ahmad, (2019), Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta, CV Andi Offset
- Bitner, Zeithaml. (2018). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research. Journal Of Marketing. January (58) 111-124
- Canton, Bill. (2021). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung : PT. Remaja Roesdakarya.
- Darna, N., & Herlina, E. (2020). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. Jurnal Ilmu Manajemen, 5(1), 287–292. <https://doi.org/10.2827/jeim.v5i1.1359>
- Dimiyati, Mohamad. (2020). Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond's. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10. Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Djarwanto, Martono (2018), Statistik Sosial Ekonomi, Yogyakarta:BPFE
- Ene & Ozkaya (2019)

- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 7 Nomor 1.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang
- Flavian, C., & Guinaliu, M. (2020). Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a website. *Industrial Management Science*, 28, 725-737.
- Gregory, Mankiw, N. (2020), *Pengantar Ekonomi Makro*, Edisi Ketiga. Salemba. Empat Jakarta.
- Hair J.F., et al. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hansemark, Albinsson, (2016) "Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 – 57
- Hasan, Ali. (2018). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS
- Hurriyati, Ratih. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kasali, Rhenald. 2017. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning*. Jakarta : PT Gramedia
- Kasmir. (2017). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P and Keller, K. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.Inc
- Kotler, Philip. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Laksana, M. F. (2018). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Al Fath Zumar.
- Lesmana, R., & Ayu, S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah PT Paragon Tehnology And Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(3), 59-72
- Lupiyoadi, Rambat. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba. Empat: Jakarta.
- Margono, (2004), *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta :Rineka Cipta.
- Martono, Moh dan Sri Setyo Iriani. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan. *Jurnal Ilmu Manajemen* , Vol. 2, No. 2.
- Morais, Duarte B. (2018). *Fostering Loyal Customer Relationship*. University Park: School of Restaurant and Recreation Management.
- Nova, Firsan. (2017). *Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis*. Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Oliver, Richard L. (2017) Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction. *Journal of Consumer Research*. 20 (December), hal. 451-466. 1993
- Oliver, Riscrd L, (2019), Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Parasuraman, A. (2019). SERQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 31-43
- Park, W.C., MacInnis, D.J., Priester, J.R., Eisingerich, A.B. and Iacobucci, D. (2021), Brand attachment and brand attitude strength: conceptual and empirical differentiation of two critical brand equity drivers, *Journal of Marketing*, Vol. 74 No. 6, pp. 1-17
- Peter, J. P., (2019). *Consumer behavior and marketing strategy*. (8th ed.). Singapore: McGraw-Hill
- Pranoto, Roberto Gunawan., & Hartono Subagio, S. M. (2019). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Konsumen Di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* , pp. 2.
- Prasetijo, Ristiyanti. (2017). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Priansa, Donni. Juni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis. Kontemporer*. Bandung: Firsia
- Purwani Arni Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada cinderella school of english for children di bandung. *Jimm unikom*, 62-75.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Sinurat et al (2017)
- Sinurat, E.S.M. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2, Juni 2017, Hal. 2230-2239.
- Siswanto, H.B. (2018). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemirat, S dan Adianto. (2018). *Dasar-dasar Public Relation*. Jakarta: Remaja Rosdakarya,.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2018. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Sutisna. (2020). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Tjiptono, Fandy. (2018). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019), Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Walter W. Powell dan DiMaggio, Paul J., (2018). "The Iron Cage Revisited: Institutional isomorphism and collective rationally in organizational field". American Sociological review.

## **LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN**

### **Instruksi**

Silahkan membubuhkan tanda (X) pada jawaban yang menurut anda merupakan jawaban yang paling sesuai.

### **Karakteristik Responden**

1. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia:
  - a. <18 tahun (Berhenti disini, Terima Kasih)
  - b. 18-35 tahun
  - c. 36-50 tahun
  - d. 51-60 tahun
  - e. >60 tahun (Berhenti disini, Terima Kasih)
3. Apakah Anda berdomisili di Pekanbaru?
  - a. Ya
  - b. Tidak (berhenti disini, terima kasih)
4. Apakah Anda Menggunakan jasa CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru minimal 2 kali dalam 1 tahun?
  - a. Ya
  - b. Tidak (berhenti disini, terima kasih)

### **Instruksi Pengisian Kuesioner**

Beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda. Semakin tinggi nilai yang Anda pilih maka berarti bahwa semakin setuju Anda terhadap pernyataan tersebut dan sebaliknya apabila semakin rendah nilai yang dipilih berarti semakin kecil tingkat persetujuan Anda. Berikut ini tingkat penilaian yang digunakan dalam penelitian ini:

- 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 : Tidak Setuju (TS)
- 3 : Netral (N)
- 4 : Setuju (S)
- 5 : Sangat Setuju (SS)

<b>PRODUCT QUALITY</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>				
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Saya merasa CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru memiliki produk yang berkualitas					
2	Menurut saya, perbaikan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru dapat bertahan lama					
3	Saya merasa proses perbaikan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru sesuai dengan kebutuhan					
4.	Menurut saya, CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru menyediakan layanan yang lengkap					

<b>SERVICE QUALITY</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>				
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Saya merasa karyawan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru memahami dengan					

	baik produk layanan yang ditawarkan					
2	Saya merasa, Karyawan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru selalu berusaha mengutamakan kebutuhan pelanggan					
3	Saya merasa, karyawan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru mampu memberikan informasi kerusakan dengan jelas.					
4.	Saya merasa, karyawan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru tanggap dengan keluhan pelanggan.					
5.	Saya merasa, karyawan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru selalu memberikan layanan terbaik					

***CORPORATE IMAGE***

No.	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru terkenal dengan kualitasnya yang baik					
2	CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru dikenal memiliki kinerja bengkel yang bagus.					
3	Menurut saya, CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru dikenal tanggap dalam melayani pelanggan					

***CUSTOMER SATISFACTION***

No.	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Secara keseluruhan, saya puas dengan kinerja CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru					
2	Saya puas dengan layanan di CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru.					
3	Saya puas dengan kualitas produk di CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru					

***CUSTOMER LOYALTY***

No.	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya bersedia untuk terus menggunakan jasa CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru dikemudian hari					

2	Saya bersedia merekomendasikan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru kepada orang lain.					
3	Saya akan menjadikan CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru menjadi pilihan utama ketika ingin service mobil.					
4.	Saya tidak akan terpengaruh terhadap bengkel lain untuk tetap menggunakan produk dan jasa CV Vins Cahaya Sukses, Pekanbaru					

**LAMPIRAN B**  
**TABULASI KUESIONER**

No	P1	P2	P3	P4	S1	S2	S3	S4	S5	C1	C2	C3	CS1	CS2	CS3	L1	L2	L3	L4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	4	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
7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3
11	5	4	4	4	1	1	1	1	1	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1
12	5	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3
13	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3

No	P1	P2	P3	P4	S1	S2	S3	S4	S5	C1	C2	C3	CS1	CS2	CS3	L1	L2	L3	L4
14	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	2	2	2	2	2	1	1	5	5	3	1	5	5	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	1	1	1	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	1	1
19	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	5	3	4	4	2
20	5	5	5	4	2	2	2	2	2	4	3	2	5	5	5	4	2	2	3
21	5	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	5	4	3	1	1
22	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	1	1	1	1
23	3	4	4	4	1	2	1	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4
24	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
25	5	5	5	5	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	5	2	3	5	4
26	5	5	5	5	3	2	2	2	2	1	1	1	4	4	1	4	4	2	4
27	4	5	5	5	1	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3
28	5	5	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	4	2	3	4	3	3
29	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
30	5	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
31	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2
32	2	1	3	3	1	1	1	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
33	5	2	2	2	1	2	2	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
34	1	2	2	1	3	3	3	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	1	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	2	3	2	3	4	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5
38	2	5	5	1	2	1	2	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	1	3	1	2	3	2	5	5	3	1	3	3	4	4	4	4
40	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3
41	4	4	1	1	1	2	2	1	1	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1
42	5	5	3	1	1	1	1	1	1	5	5	2	4	3	2	3	3	3	3
43	5	5	2	4	2	2	2	1	2	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3
44	1	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	2	1	1	1	5	1	1	1	2	3	1	5	5	5	5
47	4	5	5	5	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
48	3	5	5	5	1	1	3	3	1	5	5	2	3	2	3	1	1	1	1
49	2	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	1	4	3	3	4	4	2
50	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	4	5	4	2	2	3
51	5	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	1	4	4	2	4	3	1	1
52	2	4	3	3	1	1	1	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
53	5	2	2	3	1	2	2	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5



No	P1	P2	P3	P4	S1	S2	S3	S4	S5	C1	C2	C3	CS1	CS2	CS3	L1	L2	L3	L4
54	5	5	1	4	3	3	3	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	2	1	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	2	1	3	2	3	4	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5
58	5	2	1	2	2	1	2	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
59	1	1	1	1	3	1	2	3	2	5	5	3	1	3	3	4	4	4	4
60	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3
61	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1
62	2	2	2	3	1	1	1	1	1	5	5	2	4	3	2	3	3	3	3
63	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3
64	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4
65	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	5	1	1	1	5	5	5	5
66	3	1	3	3	2	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5
67	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
68	4	1	2	2	1	1	3	3	1	5	5	5	2	2	3	1	1	1	1
69	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	4	2
70	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	3	4	1	2	2	4	2	2	3
71	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	4	3	1	1
72	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
73	2	2	2	5	1	2	1	2	2	5	5	4	2	2	1	4	4	2	4
74	2	2	2	5	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4
75	2	2	2	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	5	4
76	5	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	4	4	1	4	4	2	4
77	2	1	2	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	1	1	4	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	1	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	1	3	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	1	3	4	2	3	2	3	4	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5
83	2	2	2	1	2	1	2	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
84	2	2	2	2	3	1	2	3	2	5	5	3	1	3	3	4	4	4	4
85	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3
86	5	2	4	4	1	2	2	1	1	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1
87	1	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	2	4	3	2	3	3	3	3
88	1	2	4	3	2	2	2	1	2	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3
89	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4
90	2	2	2	1	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5
91	2	1	1	3	2	1	1	1	5	1	1	1	2	3	1	5	5	5	5
92	3	1	3	3	2	1	1	2	2	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1
93	1	2	2	2	1	1	3	3	1	5	5	5	3	2	3	1	1	1	1

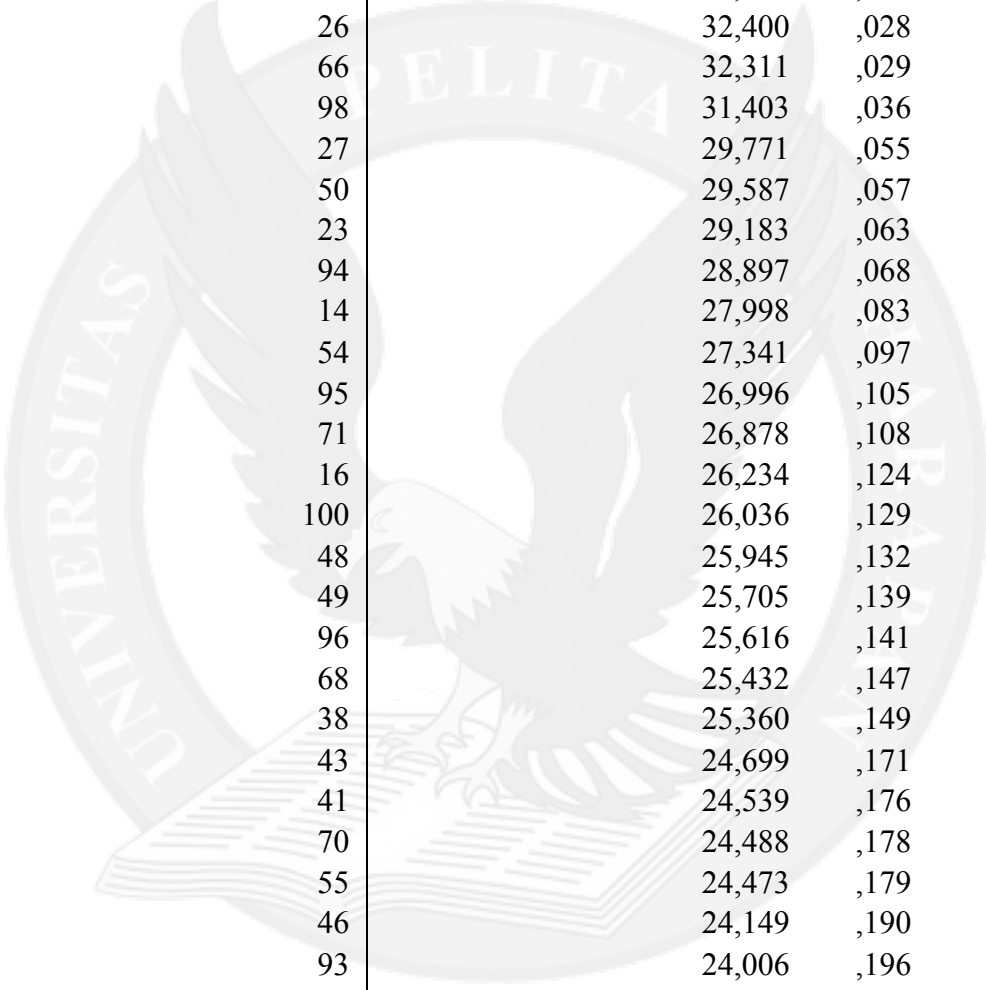
No	P1	P2	P3	P4	S1	S2	S3	S4	S5	C1	C2	C3	CS1	CS2	CS3	L1	L2	L3	L4
94	4	1	2	2	1	1	1	1	1	5	5	4	1	4	3	3	4	4	2
95	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	4	5	4	2	2	3
96	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	4	4	2	4	3	1	1
97	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	1	1	1	1
98	5	2	2	2	1	2	1	2	2	5	5	4	4	2	3	4	4	2	4
99	5	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4
100	5	3	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	4	2	3	5	4
101	5	2	2	3	1	1	1	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
102	3	1	1	4	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	1	1	2	1	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	1	3	4	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	2	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	2	2	1	2	3	2	3	4	4	2	2	1	2	5	5	4	5	5	5
107	2	2	1	1	2	1	2	4	2	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5
108	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4
109	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3
110	1	2	4	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3
112	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	5	5	3	3
113	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4
114	3	1	3	3	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5
115	1	2	2	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	5	5	5	5



**LAMPIRAN C**  
**OUTPUT AMOS SPSS**

			Estimate	Loading factor
P4	<---	P	,694	>0.5
P3	<---	P	,902	>0.5
P2	<---	P	,849	>0.5
P1	<---	P	,578	>0.5
S5	<---	S	,845	>0.5
S4	<---	S	,915	>0.5
S3	<---	S	,967	>0.5
S2	<---	S	,938	>0.5
S1	<---	S	,942	>0.5
C3	<---	C	,514	>0.5
C2	<---	C	1,028	>0.5
C1	<---	C	,939	>0.5
CS3	<---	CS	,908	>0.5
CS2	<---	CS	,968	>0.5
CS1	<---	CS	,579	>0.5
L4	<---	L	,914	>0.5
L3	<---	L	,878	>0.5
L2	<---	L	,980	>0.5
L1	<---	L	,890	>0.5

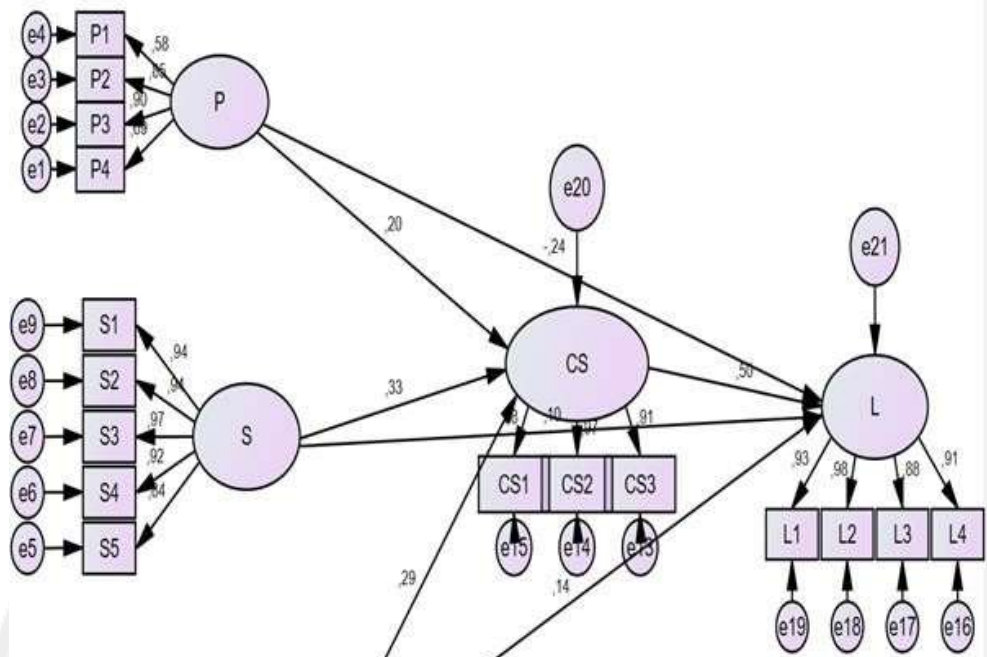
	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
L1	1,000	5,000	-,868	-3,800	-,531	-1,162
L2	1,000	5,000	-,793	-3,471	-,749	-1,639
L3	1,000	5,000	-,594	-2,602	-1,201	-2,628
L4	1,000	5,000	-,595	-2,604	-1,087	-2,380
CS1	1,000	5,000	-,209	-,915	-1,613	-3,531
CS2	1,000	5,000	-,679	-2,971	-,895	-1,958
CS3	1,000	5,000	-,418	-1,828	-1,447	-3,168
C1	1,000	5,000	-,839	-3,674	-1,085	-2,374
C2	1,000	5,000	-,755	-3,304	-1,143	-2,501
C3	1,000	5,000	,096	,419	-1,612	-3,529
S1	1,000	5,000	,714	3,124	-,986	-2,159
S2	1,000	5,000	,933	4,083	-,693	-1,517
S3	1,000	5,000	,646	2,827	-1,039	-2,275
S4	1,000	5,000	,456	1,995	-1,335	-2,921
S5	1,000	5,000	,535	2,344	-1,373	-3,006
P1	1,000	5,000	-,347	-1,517	-1,607	-3,518
P2	1,000	5,000	,037	,163	-1,722	-3,769
P3	1,000	5,000	,119	,523	-1,515	-3,316
P4	1,000	5,000	,088	,384	-1,480	-3,240
Multivariate					20,486	3,888



Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
109	44,580	,001	,086
76	34,783	,015	,510
73	34,405	,016	,294
28	33,974	,019	,165
26	32,400	,028	,224
66	32,311	,029	,116
98	31,403	,036	,128
27	29,771	,055	,295
50	29,587	,057	,214
23	29,183	,063	,191
94	28,897	,068	,155
14	27,998	,083	,252
54	27,341	,097	,323
95	26,996	,105	,318
71	26,878	,108	,253
16	26,234	,124	,349
100	26,036	,129	,314
48	25,945	,132	,252
49	25,705	,139	,240
96	25,616	,141	,189
68	25,432	,147	,169
38	25,360	,149	,128
43	24,699	,171	,234
41	24,539	,176	,212
70	24,488	,178	,163
55	24,473	,179	,116
46	24,149	,190	,138
93	24,006	,196	,123
91	23,983	,197	,087
51	23,872	,201	,072
75	23,536	,215	,095
69	23,486	,217	,071
39	23,005	,237	,127
107	23,003	,237	,088
104	22,765	,248	,099
112	22,726	,250	,074
108	22,682	,252	,055

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
115	22,358	,267	,078
92	22,349	,267	,053
25	22,219	,273	,049
86	21,952	,287	,062
88	21,394	,315	,148
85	21,066	,333	,203
110	20,538	,363	,363
21	20,075	,390	,525
40	20,006	,394	,485
35	19,747	,410	,546
58	19,727	,411	,481
17	19,688	,414	,427
20	19,525	,424	,439
18	19,426	,430	,418
114	19,384	,432	,369
97	19,244	,441	,370
57	19,183	,445	,332
22	19,181	,445	,268
31	18,742	,473	,422
19	18,538	,487	,461
80	18,464	,492	,429
60	17,974	,524	,631
65	17,909	,529	,595
63	17,598	,549	,693
111	17,474	,558	,691
103	17,442	,560	,640
113	17,371	,565	,608
67	17,267	,572	,595
11	17,212	,576	,553
44	16,979	,591	,614
47	16,833	,601	,624
34	16,806	,603	,567
99	16,734	,608	,534
106	16,559	,620	,562
79	16,475	,625	,535
59	16,148	,647	,651
42	16,062	,653	,627
53	16,053	,654	,557
15	15,993	,658	,515
33	15,952	,660	,462

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
82	15,931	,662	,397
78	15,523	,689	,562
37	15,444	,694	,530
105	15,219	,709	,585
30	15,211	,709	,510
84	15,136	,714	,473
74	15,062	,719	,436
10	15,013	,722	,383
61	14,958	,725	,336
45	14,944	,726	,269
13	14,371	,762	,515
83	14,344	,763	,445
90	13,581	,808	,790
102	13,556	,809	,731
81	13,313	,822	,775
1	12,705	,853	,927
32	12,623	,857	,909
77	12,313	,872	,941
72	11,800	,894	,982
7	11,699	,898	,976
89	10,367	,943	1,000
52	10,318	,945	1,000
29	10,010	,953	1,000



Goodness of Fit  
 Chi-Square=92,594  
 Probability=,737  
 GFI=,826  
 AGFI=,862  
 RMSEA=,000  
 TLI=1,007  
 NFI=,964  
 PCFI=,596  
 PNFI=,575

			Estimate	S.E.	C.R.	P
CS	<---	P	,272	,125	2,176	,030
CS	<---	S	,346	,095	3,660	***
CS	<---	C	,517	,164	3,159	,002
L	<---	CS	,776	,091	5,222	***
L	<---	P	,261	,211	2,634	,008
L	<---	C	,237	,135	2,752	,005
L	<---	S	,100	,085	2,166	,038
P4	<---	P	1,000			
P3	<---	P	1,266	,153	8,284	***
P2	<---	P	1,315	,163	8,089	***
P1	<---	P	,898	,157	5,709	***
S5	<---	S	1,000			
S4	<---	S	1,029	,076	13,633	***
S3	<---	S	1,058	,069	15,297	***
S2	<---	S	1,048	,073	14,336	***
S1	<---	S	1,057	,073	14,470	***
C3	<---	C	1,000			
C2	<---	C	2,022	,323	6,260	***
C1	<---	C	1,866	,289	6,466	***
CS3	<---	CS	1,000			
CS2	<---	CS	,943	,063	14,884	***
CS1	<---	CS	,650	,093	7,008	***
L4	<---	L	1,000			
L3	<---	L	,983	,066	14,956	***
L2	<---	L	1,023	,049	20,997	***
L1	<---	L	,942	,053	17,626	***



LAMPIRAN D  
LAPORAN TURNITIN

Turnitin Wilbert Roderick Tanaldo

ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b> SIMILARITY INDEX	<b>15%</b> INTERNET SOURCES	<b>7%</b> PUBLICATIONS	<b>7%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.uph.edu</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.uhpsurabaya.ac.id:8080</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>祐也 千秋, 育子 中島, 岳 土師, 明彦 佐藤, 隆男 伊藤. "ブドウ台木3品種の無毒化と, RT-PCRおよび次世代シーケンス解析を利用したウイルス・ウイロイド検定", 農研機構研究報告, 2021</b> Publication	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>seller.bukalapak.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>kumparan.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>eprints.umg.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>taptalk.io</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>