



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Status Terakreditasi "*Baik Sekali*"

SK. BAN PT No: 671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021  
Jalan K.H. Achmad Dahlan No. 76 Telepon: (0354) 771576, 771503, 771495 Kediri

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**  
Nomor:024.97 /A/GPM//FEB-UNP-Kd/VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Faisol, M.M.  
NIDN : 0712046903  
Jabatan : Gugus Penjamin Mutu

Menyatakan bahwa:

Nama : Andi Hermawan  
NPM : 2012010272  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PELAYANAN,  
DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TB MUJUR  
KEDIRI

Telah melakukan cek plagiasi pada dokumen Skripsi dengan hasil sebesar  $\leq 30\%$  dan dinyatakan bebas dari unsur-unsur plagiasi. (Ringkasan hasil plagiasi terlampir)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 24 Juli 2024  
Gugus Penjamin Mutu,

**Dr. Faisol, M.M.**  
NIDN 0712046903

# PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TB MUJUR KEDIRI

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://repository.unpkediri.ac.id">repository.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Enggar Wahyuning Pahlawan, Anita Wijayanti, Suhendro Suhendro. "Pengaruh kompetensi aparatur desa, sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi dan partisipasi masyarakat terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa", Indonesia Accounting Journal, 2020 Publication	1%
6	<a href="https://simki.unpkediri.ac.id">simki.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	1%

7	<a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	1 %
8	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	1 %
9	<a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://jim.unisma.ac.id">jim.unisma.ac.id</a> Internet Source	<1 %

19	<a href="http://journal.uniku.ac.id">journal.uniku.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://eprints.ukmc.ac.id">eprints.ukmc.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://eprints.radenfatah.ac.id">eprints.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://library.binus.ac.id">library.binus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://repositori.ukdc.ac.id">repositori.ukdc.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	Suardi Suardi. "PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT BANK MANDIRI, Tbk KANTOR CABANG PONTIANAK", Business, Economics and Entrepreneurship, 2019 Publication	<1 %

[myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id](http://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id)

29

Internet Source

<1 %

30

[digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

Internet Source

<1 %

31

[repository.stikesdrsoebandi.ac.id](http://repository.stikesdrsoebandi.ac.id)

Internet Source

<1 %

32

[repository.uiad.ac.id](http://repository.uiad.ac.id)

Internet Source

<1 %

33

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

<1 %

34

Davia Sri Astuti, Mohamad Lutfi. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020

Publication

<1 %

35

Via Yunanda, Suharto Suharto. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Media Sosial Instagram Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Skincare Rannia Di Kota Metro", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2023

Publication

<1 %

36

[repository.usd.ac.id](http://repository.usd.ac.id)

Internet Source

<1 %

[digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id)

37	Internet Source	<1 %
38	<a href="http://journal.ubaya.ac.id">journal.ubaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	Pasmah Chandra, Wilda Tri Kartika. "Pengaruh Keaktifan Mengikuti Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam (PAI) di Bengkulu", Edification Journal, 2021 Publication	<1 %
40	<a href="http://ojs.stie-satyadharma.ac.id">ojs.stie-satyadharma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://repo.bunghatta.ac.id">repo.bunghatta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://repo.unr.ac.id">repo.unr.ac.id</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://repository.uph.edu">repository.uph.edu</a> Internet Source	<1 %
44	Yunanda Andalangi, Radia Hafid, Abdulrahim Maruwae, Sri Endang Saleh, Agil Bahsoan. "Pengaruh Pola Belajar dan Frekuensi Belajar Terhadap Aktivitas Belajar Siswa Jurusan Akuntansi Di SMK Negeri 1 Kaidipang", Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 2022 Publication	<1 %

45	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="https://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="https://journal2.um.ac.id">journal2.um.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="https://jurnalmadani.org">jurnalmadani.org</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="https://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="https://repository.widyatama.ac.id">repository.widyatama.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="https://www.yrpiiku.com">www.yrpiiku.com</a> Internet Source	<1 %
54	Aulia Rivaldi, Saiful Amri. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Di Aceh", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2023 Publication	<1 %

55	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="http://eprints.unmas.ac.id">eprints.unmas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://vdocuments.com.br">vdocuments.com.br</a> Internet Source	<1 %
59	Asrawati Nur, Zakiyah Zahara, Muzakir Tombolotutu. "PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERBELANJA DI TRANSMART CARREFOUR PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2021 Publication	<1 %
60	Iranita Iranita. "Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Customer Value terhadap Loyalitas Pelanggan Barista Coffe Shop & Roastery Tanjungpinang", Bahtera Inovasi, 2022 Publication	<1 %
61	<a href="http://repository.uinfasbengkulu.ac.id">repository.uinfasbengkulu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://repository.unismabekasi.ac.id">repository.unismabekasi.ac.id</a> Internet Source	<1 %



- |    |  |      |
|----|--|------|
| 63 | Faricha Mufida Laili, Misti Hariasih, Herlinda Maya Kumalasari. "Peran Brand Ambassador, Brand Image, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Sunscreen", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024<br>Publication | <1 % |
| 64 | Salsabela Eka Pancarini, Ambar Lukitaningsih, Agus Dwi Cahya. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan:", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2023<br>Publication   | <1 % |
| 65 | core.ac.uk<br>Internet Source  | <1 % |
| 66 | jurnal.umrah.ac.id<br>Internet Source  | <1 % |
| 67 | repository.stiesia.ac.id<br>Internet Source  | <1 % |
| 68 | www.scribd.com<br>Internet Source  | <1 % |
| 69 | Achmad Fauzi, Ferry Maryadi, Putri Afrillia, Firman Armanda, Widhi Sulistyowati, Mardatila Az Zahra, Deftia Soza. "PENGARUH PERMINTAAN HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  | <1 % |

KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE",  
Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2023

Publication

70

Nuslih Jamiat, Tia Nadila. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA POS LOGISTIK PALEMBANG", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023

Publication

<1 %

71

[contohs1skripsi.blogspot.com](http://contohs1skripsi.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

72

[ejournal.unaja.ac.id](http://ejournal.unaja.ac.id)

Internet Source

<1 %

73

[herdianwibisono.blogspot.com](http://herdianwibisono.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

74

[jimfeb.ub.ac.id](http://jimfeb.ub.ac.id)

Internet Source

<1 %

75

[jurnal.imsi.or.id](http://jurnal.imsi.or.id)

Internet Source

<1 %

76

[jurnal.uinsu.ac.id](http://jurnal.uinsu.ac.id)

Internet Source

<1 %

77

[jurnalmahasiswa.unesa.ac.id](http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id)

Internet Source

<1 %

[repository.umy.ac.id](http://repository.umy.ac.id)

78

Internet Source

&lt;1 %

79

Adrianus Manuel Kiabeni, Lili Sarce Joi Sapari, Ade Andriani Renouw. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong", *Journal on Education*, 2023

Publication

&lt;1 %

80

Anggun Setiawan, Ivone Saerang, Christoffel Kojo. "IMPLIKASI PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP DISIPLIN KERJA PEGAWAI (STUDI KASUS DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNSRAT)", *GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI*, 2017

Publication

&lt;1 %

81

Nadia Mita Sembel, Willem. J. F. A. Tumbuan, Debry Ch. A. Lintong. "PENGARUH NILAI PELANGGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN BUDAYA PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PASAR TRADISIONAL LANGOWAN", *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2023

Publication

&lt;1 %

82

Negara, Angkasa Puspa. "Membangun Experiential Marketing dan Experiential Religiosity Dalam Meningkatkan Trust, Customer Intimacy dan Customer Loyalty

&lt;1 %

# Pada Ritel Fashion Busana Muslim di Kota Semarang", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

83

Taufan Maulana Fajri, Abdul Rohman.  
"PENGARUH SISTEM REWARD DAN MOTIVASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN",  
Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen,  
2020

Publication

<1 %

84

[adoc.pub](http://adoc.pub)

Internet Source

<1 %

85

[bajangjournal.com](http://bajangjournal.com)

Internet Source

<1 %

86

[docshare.tips](http://docshare.tips)

Internet Source

<1 %

87

[eprints.stainkudus.ac.id](http://eprints.stainkudus.ac.id)

Internet Source

<1 %

88

[eprints.umpo.ac.id](http://eprints.umpo.ac.id)

Internet Source

<1 %

89

[eprints.unm.ac.id](http://eprints.unm.ac.id)

Internet Source

<1 %

90

[jurnalmadani.stiemadani.ac.id](http://jurnalmadani.stiemadani.ac.id)

Internet Source

<1 %

91

[jurnalunibi.unibi.ac.id](http://jurnalunibi.unibi.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

92 repository.uinjambi.ac.id <1 %  
Internet Source

---

93 Agus Soetiyono, Yusuf Kurnia, Rudy Kurnia. <1 %  
"Pengaruh Penggunaan Chatbot dan Asisten Virtual terhadap Peningkatkan Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian", eCo-Buss, 2024  
Publication

---

94 Hanafi Hanafi, Maya Noor Desiana. <1 %  
"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus Peserta Dana Pendidikan Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang)", Syar'Insurance: Jurnal Asuransi Syariah, 2020  
Publication

---

95 I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. <1 %  
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI F&B SERVICE DEPARTEMENT NUSA DUA BEACH HOTEL BALI", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2020  
Publication

---

96 Luthfi Maulana Ridwan, Ani Solihat, Andry Trijumansyah. <1 %  
"Pengaruh Product Knowledge dan Brand Association Terhadap Purchase

# Intention Kawasan Kampung Kreatif Dago Pojok", Jurnal Pariwisata, 2018

Publication

---

97 Salma Putri Effendi, Emron Edison. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Batik Batam di Dekranasda Kota Batam",  
Manajemen dan Pariwisata, 2022

Publication

---

98 a-i-u.net  
Internet Source

---

99 e-journal.uajy.ac.id  
Internet Source

---

100 eprints.unpak.ac.id  
Internet Source

---

101 ijsr.internationaljournalabs.com  
Internet Source

---

102 lib.ui.ac.id  
Internet Source

---

103 media.neliti.com  
Internet Source

---

104 repo.uinsatu.ac.id  
Internet Source

---

105 repositori.usu.ac.id  
Internet Source

---

106	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
107	<a href="http://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a> Internet Source	<1 %
108	<a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	<1 %
109	<a href="http://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet Source	<1 %
110	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
111	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
112	<a href="http://www.ejournal.warmadewa.ac.id">www.ejournal.warmadewa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="http://www.flowdiconsulting.com">www.flowdiconsulting.com</a> Internet Source	<1 %
114	<a href="http://www.journal.yrpipku.com">www.journal.yrpipku.com</a> Internet Source	<1 %
115	Dudi Septiadi, Pande Komang Suparyana, Aeko Fria Utama FR. "Analisis Pendapatan dan Pengaruh Penggunaan Input Produksi Pada Usahatani Kedelai di Kabupaten Lombok Tengah", JIA (Jurnal Ilmiah Agribisnis) : Jurnal Agribisnis dan Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, 2020	<1 %

116

Galuh Anggraini Perwira Sari, Uswatun Hasanah. "Hubungan antara Loneliness dan Kecanduan Game Online pada Mahasiswa IAIT Kediri", Indonesian Journal of Islamic Education Studies (IJIES), 2020

Publication

---

117

Putra Chairy. "ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR AHASS 2192", Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan), 2021

Publication

---

118

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

---

119

[johannessimatupang.wordpress.com](http://johannessimatupang.wordpress.com)

Internet Source

---

120

[repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id)

Internet Source

---

121

Egi Setiawan, Firdaus Hanif Rizki. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan Sederhana Cabang Bandung Pasteur)", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2022

Publication

---

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %



122 Nova Erliyana, Rofiqoh Ferawati. "Pengaruh Margin Keuntungan dan Inflasi terhadap Pembiayaan pada BRI Syariah Jambi", INNOVATIO: Journal for Religious Innovation Studies, 2019  
Publication <1 %

---

123 RETNO AYU MULFI. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LOGISTIK PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI KOTA GRESIK", MANAJERIAL, 2018  
Publication <1 %

---

124 [id.scribd.com](https://id.scribd.com)  
Internet Source <1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off