

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
JASA LAUNDRY STUDIO CUCI SEPATU MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



**Disusun Oleh:**

**Muhammad Sairaji**

**202010160311136**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN**

(Pada Jasa Laundry Studio Cuci Sepatu Malang)

Oleh:

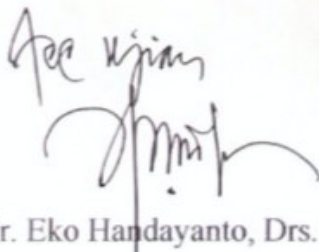
**Muhammad Sairaji**

**202010160311136**

Malang, 30 Mei 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Eko Handayanto, Drs. M.M.

Pembimbing II



Novi Puji Lestari, SE., MM



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Pada Laundry Cuci Sepatu Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Muhammad Sairaji

NIM : 202010160311136

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 21 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Pembimbing II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
JASA LAUNDRY STUDIO CUCI SEPATU MALANG**

**Muhammad Sairaji<sup>1</sup>, Eko Handayanto<sup>2</sup>, Novi Puji Lestari<sup>3</sup>**

Management Study Program  
Faculty Of Economic and Business  
University Muhammadiyah Malang  
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang  
Corresponding E-mail: [msairaji99@gmail.com](mailto:msairaji99@gmail.com)

***Abstract***

*This research was conducted to determine and analyze the influence of service quality, trust, satisfaction on consumer loyalty. This research uses quantitative methods. The data collection technique in this research uses a questionnaire. A sample of 100 was carried out using purposive sampling. Multiple regression analysis technique. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty at the Malang Shoe Washing Studio Laundry Service. Trust in consumer loyalty to Malang Shoe Washing Studio Laundry Services has a positive and significant effect. Consumer satisfaction with consumer loyalty to the Malang Shoe Washing Studio Laundry Service does not have a positive and significant effect.*

**Keywords**— *service quality, trust, consumer satisfaction, consumer loyalty*

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel sebanyak 100 dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Jasa Laundry Studio Cuci Sepatu Malang berpengaruh positif dan signifikan. Kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada Jasa Laundry Studio Cuci Sepatu Malang berpengaruh positif dan signifikan. Kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Jasa Laundry Studio Cuci Sepatu Malang tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan serta petunjuk sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Laundry Studio Cuci Sepatu Malang.”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Prof. Dr. Widayat, M.M selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Prof. Dr. Eko Handayanto, Drs. M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan, masukan dan tambahan ilmu mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
6. Novi Puji Lestari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang juga telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Kedua Orang tua saya, Abah H. Ahmad Sam'ani dan Mama Hj. Mursidah yang senantiasa mendoakan, menyayangi, memberikan dukungan,

- dan juga motivasi selama ini hingga berada pada tahap menjadi seseorang yang memiliki gelar Sarjana.
8. Kepada Kakak Adik saya yaitu Kak Siti Zulaikha, Kak Mahyuni, dan Adik Ahmad Anshari Hafiz, serta keponakan saya Ahmad Zidan Hafiz dan Muhammad Azka Hafiz yang selalu memberikan dukungan dan semangat di setiap saat.
  9. Kepada orang terkasih saya Maulida Noorsari yang selalu ada dan terus memberikan dukungan dengan tulus selama penyusunan skripsi ini.

Malang, 30 Mei 2024

Penulis



**Muhammad Sairaji**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhammad Sairaji

Nim : 202010160311136

Program Studi : Manajemen

Surel : [msairaji99@gmail.com](mailto:msairaji99@gmail.com)

Dengan ini, menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya ilmiah sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dan hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan-bahan sumber acuan dengan menyediakan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam permyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 30 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



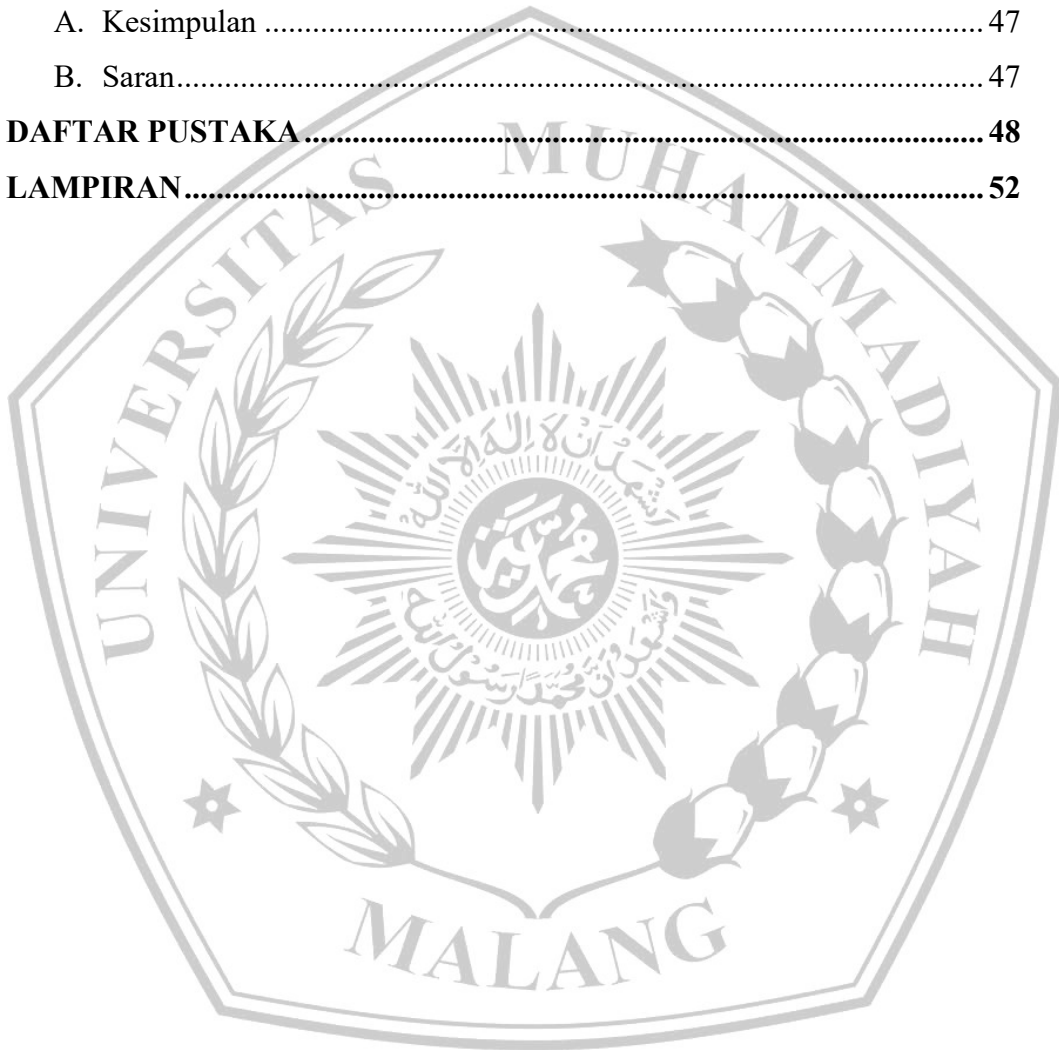
**Muhammad Sairaji**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir .....	22
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	25
D. Data dan Sumber Data .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	28
G. Pengukuran Variabel.....	33
H. Uji Instrumen .....	33
I. Uji Asumsi Klasik.....	35
J. Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>

A. Deskripsi Responden.....	37
B. Uji Instrumen Penelitian .....	39
C. Uji Asumsi Klasik.....	40
D. Uji Hipotesis.....	43
E. Pembahasan.....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian..... 22





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Studio Cuci Sepatu 2023 – 2024.....	2
Tabel 1.2 Data Kepuasan Pengguna Studio Cuci Sepatu 2023 – 2024.....	2
Tabel 1.3 Data Pesaing Cuci Sepatu .....	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert .....	33
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4 Berdasarkan Karakteristik Responden .....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41
Tabel 4.10 Hasil Regresi .....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	52
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	57
Lampiran 3 Uji Instrumen.....	62
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik .....	66
Lampiran 5 Hasil Plot .....	68



## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2017). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Albi, M., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Aplikasi Belanja Online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(3), 6–13.
- Anam, M. S. (2021). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Oxy Laundry di Wonocolo Surabaya*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Deviana, M. E., & Tjahjaningsih, E. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi pada Pelanggan PT Indonesia Comnets Plus Regional Jawa Bagian Tengah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 452–454.
- Emzir, E. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Gadjah Mada University Press.
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Mobil pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 1–13.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: pedoman penelitian untuk penelitian skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*.
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr Beard Coffee Jl, Saxophone No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(11), 102–110.
- Irlia, B. T. (2022). Analisis E-Service Quality dan Perceived Value terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 2183–2189.



- Jogiyanto, H. M. (2019). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. BPFU UGM.
- Karim, A., Musa, C. I., & Romansyah Sahabuddin, M. A. (2020). Regional Economic Growth the Role of BUMdes Institutions in Enrekang Regency. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 8(11), 225–229.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. New Jersey : Pearson Higher Ed.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing Management: An Asian Perspective*. Pearson.
- Laksono, A. W., & Suryadi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kualitas Merek terhadap Loyalitas Merek pada Pelanggan Geprek Benu di Kota Malang. *Holistic Journal of Management Research*, 5(1), 8–16.
- Monica, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Maxim di Kota Batam*. Prodi Manajemen.
- Nasib, I. L. (2021). *Manajemen & Bisnis Modern*. Jakarta : Rineka cipta.
- Nuraeni, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Nasabah) Bank Perkreditan Rakyat Arthaguna Mandiri di Kabupaten Tasikmalaya (Penelitian Survey pada Nasabah PT. BPR Arthaguna Mandiri Singaparna Tasikmalaya)*. Universitas Siliwangi.
- Nuristiqomah, Widodo, J., & Zulianto, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar Simpati Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2015-2017). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 14(1), 166–170.
- Oliver, R. L. (2020). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44.
- Pane, D. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli di Situs E-Commerce Bukalapak di Batam*. Prodi Manajemen.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.
- Permana, I. P. R. D. (2022). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Makanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Seaweed Resto Canggü: The Effect of Facility, Food Quality and Quality of Service on Consumer Satisfaction Atseaweed Resto Canggü. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(4), 779–785.
- Ramadhan, P. S., Zahara, S., & Halim, J. (2021). Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(2), 85–93.
- Ridwan, M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). How Trust and Quality of Information Affect Buying Interest and Purchasing Decisions?(Study on Shopee Customers in Samarinda). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 56–64.
- Rolando, B. (2018). *Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance di Kota Palangka Raya*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sahir, S. H., Mardia, M., Mistriani, N., Sari, O. H., Dewi, I. K., Purba, B., Sudarso, A., Saragih, L., Simarmata, H. M. P., & Munthe, R. N. (2021). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Saputra, R. Y. C. (2021). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Las Listrik Cipta Karya di Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pelanggan di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Penerbit Lakeisha.
- Sekar Chalifah, S. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AHASS PT. TIGER DUA RIBU MEDAN*. Universitas Medan Area.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siboro, R. M., & Suhardi. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam*. Prodi Manajemen.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :




Alfabeta.

- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru.
- Sulistiyani, A. (2001). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 45–58.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61–73.
- Supriadi, S., & Putri, P. (2020). Waktu Tunggu Pemulangan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Swasta X di Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)*, 2(2), 7.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1), 1–12.
- Widyaningrum, I. D., & Effendi, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap tepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. UPP STIM YKPN.
- Yi, H.-T., Yeo, C., Amenuvor, F. E., & Boateng, H. (2021). Examining the Relationship Between Customer Bonding, Customer Participation, and Customer Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62, 102598.



# Ekonomi Umm

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN P...

 Muhammad Sairaji  
 MANAJEMEN PERIODE IV TAHUN 2024  
 University of Muhammadiyah Malang

---

### Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3005548000

Submission Date

Sep 12, 2024, 10:04 AM GMT+7

Download Date

Sep 12, 2024, 10:06 AM GMT+7

File Name

MUHAMMAD\_SAIRAJI\_202010160311136\_-\_136\_muhammad\_sairaji\_3.docx

File Size

113.1 KB

11 Pages

3,747 Words

28,079 Characters

# 5% Overall Similarity




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

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

---

## Top Sources

- 2%  Internet sources
- 2%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.