

**Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas Produk Terhadap Loyalitas  
Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi  
(Studi Kasus Pada Mutiara Resto Kintamani)**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**RAYHAN RAMADAN**

**20181016031173**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus pada Mutlara Resto Kintamani)**

Oleh :

**Rayhan Ramadan**  
201810160311173

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 20 Juli 2024

Pembimbing I,

  
**Dr. Marsudi, M.M.**

Pembimbing II,

  
**Viajeng Purnama Putri, SiB, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

  
**Prof. Dr. Iah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,

  
**Dr. Nurul Asflah, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Kasus pada Mutiara Resto Kintamani)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Rayhan Ramadan**

NIM : **201810160311173**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 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. Marsudi, M.M.**

Pembimbing II : **Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.**

Penguji I : **Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.**

Penguji II : **Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. Ph.D.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi



Prof. **Wah Zuhroh, M.M.**

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

## LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kastalani  
NIM : 201810160311173  
Program Studi : Manajemen  
Surel : rayhanramadan243@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

Malang, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



**Rayhan Ramadan**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas Produk Terhadap Loyalitas  
Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel moderasi**

**(Studi Kasus Pada Mutiara Resto Kintamani)**

Oleh :

**Rayhan Ramadan**

**201810160311173**

Malang, 12 Juli 2024

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Marsudi, M.M.**  
**NIP: 0706026201**

**Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M**  
**NIP: 0705099302**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**  
(Studi kasus pada Mutiara Resto Kintamani)

**Rayhan Ramadan<sup>1</sup>, Marsudi<sup>2</sup>, Viajeng Purnama Putri<sup>3</sup>**  
Management Department, University of Muhammadiyah Malang  
Corresponding E-mail: [rayhanramadan243@gmail.com](mailto:rayhanramadan243@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi apakah loyalitas pelanggan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dimoderasi oleh kepuasan pelanggan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini diperoleh dari pelanggan yang pernah berkunjung ke Mutiara Resto Kintamani. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan kriteria telah berkunjung sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner yang berisi 19 pertanyaan, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk hipotesis diterima dan menguatkan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan hipotesis diterima dan menguatkan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan hipotesis ditolak dan melemahkan terhadap loyalitas pelanggan yang dimoderasi oleh kepuasan pelanggan, kualitas produk hipotesis diterima dan menguatkan terhadap loyalitas pelanggan yang dimoderasi oleh kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas produk, loyalitas pelanggan, dimoderasi kepuasan pelanggan.

# THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MODERATION VARIABLE

(Case study on Mutiara Resto Kintamani)

**Rayhan Ramadan<sup>1</sup>, Marsudi<sup>2</sup>, Viajeng Purnama Putri<sup>3</sup>**  
Management Department, University of Muhammadiyah Malang  
Corresponding E-mail: [rayhanramadan243@gmail.com](mailto:rayhanramadan243@gmail.com)

## ABSTRACT

*The purpose of this study to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty with customer satisfaction as a moderating variable, whether customer loyalty is influenced by service quality and product quality which is moderated by customer satisfaction. The population and sample in this research were obtained from customers who had visited Mutiara Resto Kintamani. Sampling used an accidental sampling technique with the criteria of having visited so that 100 respondents were obtained. The data collection technique is by distributing a questionnaire containing 19 questions. The data analysis technique used in this research uses SEM-PLS. The results of this research show that the service quality and product quality hypothesis is accepted and strengthens customer loyalty, the hypothesis customer satisfaction is accepted and strengthens customer loyalty, the service quality hypothesis is rejected and weakens customer loyalty which is moderated by customer satisfaction, the product quality hypothesis is accepted and strengthens customer loyalty is moderated by customer satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, product quality, customer loyalty, moderated customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai moderasi (Studi kasus pada Mutiara Resto Kintamani)” Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana manajemendi Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunannya, skripsi ini tidak jauh dari keterbatasan dan kekurangan, namun berkat bantuan banyak pihak termasuk dosen pembimbing, keterbatasan dan kekurangan tersebut dapat di minimalisir. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor yang telah menerima saya menjadi mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan yang telah menerima saya masuk dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan dan dosen mata kuliah saya pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Eko Handayanto, M.M. selaku dosen wali saya dan membimbing kita dalam perkuliahan di jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.



5. Marsudi, Dr. M.M selaku dosen pembimbing satu yang telah berjasa, bersedia meluangkan waktunya serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat pada penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.selaku dosen pembimbing dua yang telah berjasa, bersedia meluangkan waktunya serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang tua saya yang sangat saya cintai, Ibu Oop Sopiah dan Bapak Joko Sulistiyono yang telah banyak memberikan do'a, ridho, dukungan yang tidak pernah putus dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Terima Kasih kepada sahabat saya Muhammad Rafly Hidayat, Asmara Prabandari, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan Zahyta Amalia atas do'a, harapan, serta dukungan secara moral agar dapat menyelesaikan skripsi ini secepat mungkin.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada semuanya hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, penulis percaya kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan oleh bapak/ibu/saudara sekalian Insyaa Allah akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang lebih besar dan tentunya jauh lebih baik. Akhir kata, dengan keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta penulis berharap semoga hasil tulisan ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Malang, 2024

Penulis,



**Rayhan Ramadan**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	viii
ABSTRAK.....	ii
<u>ABSTRACT</u> .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar belakang.....	1
1.2.Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1.Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Tinjauan Teori.....	12
1. <u>Loyalitas Pelanggan</u> .....	12
2. Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Kualitas Produk.....	26
2.3.Kerangka berpikir.....	30
2.4.Hipotesis.....	31
BAB III.....	34
1. Lokasi penelitian.....	34
2. Jenis penelitian.....	34
3. Definisi oprasional variable dan indikator variable.....	34
4. Populasi dan sampel.....	36

5. Jenis dan sumber data.....	38
6. Analisis Data.....	39
7. Uji instrumen.....	45
8. Uji hipotesis .....	48
9. Uji moderasi.....	49
BAB IV .....	51
4.1. Deskripsi profil perusahaan .....	51
4.2. Karakteristik Responden .....	51
4.3. Uji instrumen.....	54
a. Uji validitas .....	54
b. Uji reliabilitas.....	55
c. Rentang skala .....	56
4.4 Hasil Analisis <i>Partial least square</i> (PLS).....	61
1. Model Pengukuran ( <i>Outer loading</i> ).....	61
2. Uji hipotesis .....	67
3. Pembahasan.....	61
BAB V.....	77
a. Kesimpulan.....	77
b. Saran.....	78
Daftar Pustaka .....	80
Lampiran.....	83

## DAFTAR TABEL.

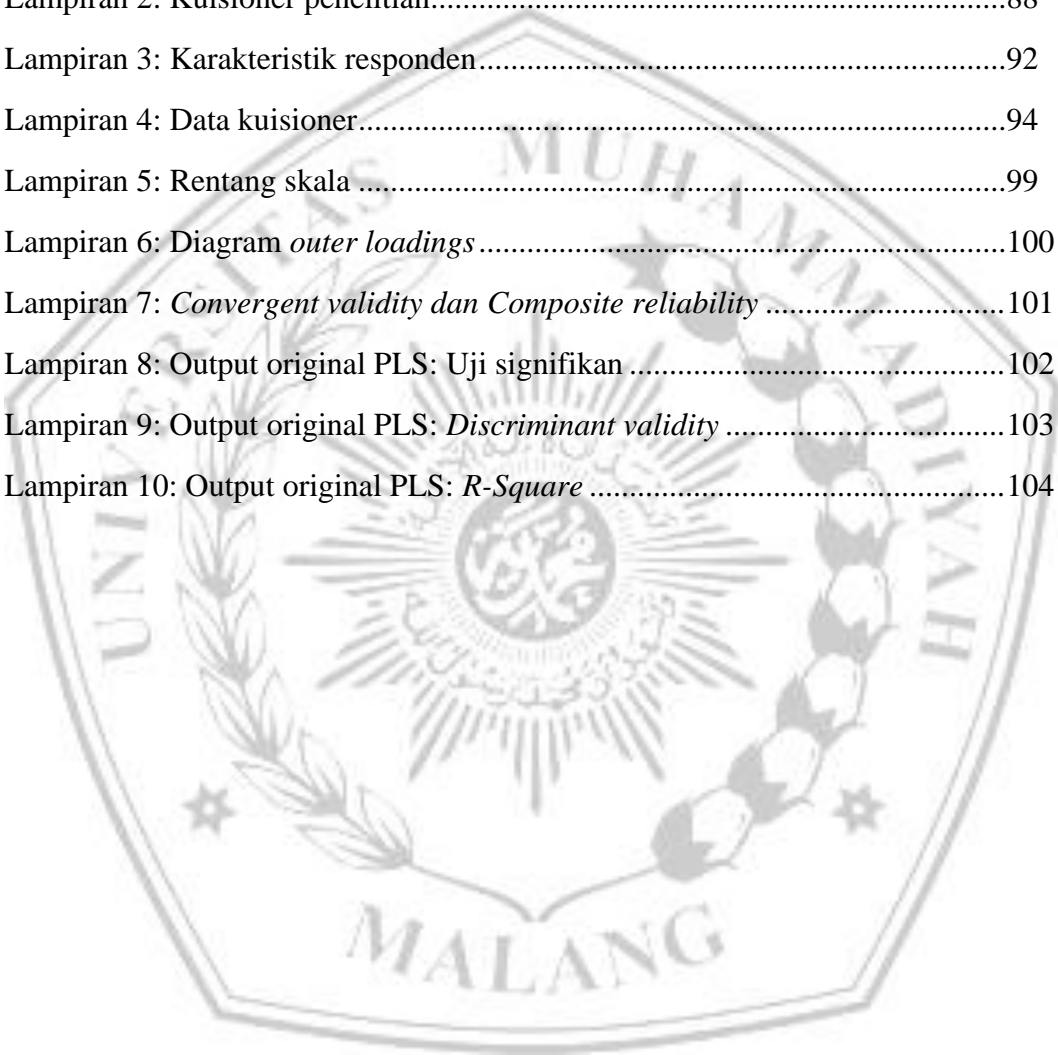
Tabel 1.1 Data wisatawan .....	4
Tabel 1.2 Data <i>café</i> pada Kintamani .....	5
Tabel 1.3 Hasil pra riset .....	6
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Definisi operasional dan indicator variable .....	35
Tabel 3.2 Rentang skala .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik jenis kelamin .....	52
Tabel 4.2 Karakteristik usia .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik jenis pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Mengunjungi dalam sebulan .....	54
Tabel 4.5 Hasil uji validitas .....	54
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas .....	56
Tabel 4.7 Rentang skala variabel kualitas layanan .....	57
Tabel 4.8 Rentang skala kualitas produk .....	58
Tabel 4.9 Rentang skala loyalitas pelanggan .....	59
Tabel 4.10 Rentang skala kepuasan pelanggan.....	60
Tabel 4.11 Hasil <i>Outer loadings</i> .....	61
Tabel 4.12 Hasil uji <i>Cross Loadings</i> .....	63
Tabel 4.13 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	64
Tabel 4.14 <i>Composite Reliability</i> .....	65
Tabel 4.15 Hasil pengujian <i>Goodness of Fit</i> .....	66
Tabel 4.16 Perhitungan nilai <i>communalities</i> .....	66
Tabel 4.17 Hasil uji hipotesis.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....	30
Gambar 4.1 <i>Outer model</i> .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pra riset pada Mutiara Resto Kintamani.....	83
Lampiran 2: Kuisisioner penelitian.....	88
Lampiran 3: Karakteristik responden.....	92
Lampiran 4: Data kuisisioner.....	94
Lampiran 5: Rentang skala .....	99
Lampiran 6: Diagram <i>outer loadings</i> .....	100
Lampiran 7: <i>Convergent validity dan Composite reliability</i> .....	101
Lampiran 8: Output original PLS: Uji signifikan .....	102
Lampiran 9: Output original PLS: <i>Discriminant validity</i> .....	103
Lampiran 10: Output original PLS: <i>R-Square</i> .....	104



## Daftar pustaka

- Amstrong, K. (2009). *Prinsip - prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Anggraeni, D. P. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan ( Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(1), 171–177.
- Badriyah Nurul, Wibowo Edi, Sumaryanto. (2020). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kekuatan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan JCO Chinesefood and Seafood Sragen). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan* , 5(2), 227-240.
- Brown & Gremler. (2008). *Marketing* (ed.). Medpress.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.); 1st ed.). Gava Media.
- Febri Kumalaningrum, Erni Widajanti, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Konsumen Cs Kopi Tubruk Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(2), 226–233.
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Ghozali, Imam, dan Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I. & Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SmartPLS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, J. (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Erlangga.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rirorous Applications, Better Result and Higher Acceptance*. 15(2), 441-446
- Husein, U. (2001). *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Umum.
- Jasfar, F. (2012). *Teori Dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat.

- Keller, K. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & Y. S. Hayati (ed.); 13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek* (1st ed.). Salemba Empat.
- Maharani. (2017). The Effect of Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behaviout Mediated by Job Saisfaction and Organizational Comitment. *International Journal of Economic Research*. 14 (3): 205-218
- McCarthy, Jerome, E.; Perreault, W. D. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran* (Agus Darma (ed.); 5th ed.). Erlangga.
- Mowen, J. dan M. M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Nathaza Gayatry Whon, S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146–163.
- Nisa Destiana. (2022). *Loyalitas Pelanggan: Kenali Indikator dan Cara Membangunnya*. Majoo.Id.
- Nifati Novia, H., Purwidiani Niken. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Dengan tingkat kepuasan konsumen di restoran terakota cafe Verwood hotel and serviced residence surabaya, 7(2), 127-133
- Orville C, Walker, Boyd, Harper W, Larreche, J. C. (2005). *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga.
- Peter, O. (2000). *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* (Y. Sumiharti (ed.); 4th ed.). Erlangga.
- Putra, K. A. G. K. (2020). Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kewajaran Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan the Old Champ Cafe. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(10), 3423–3442.
- Putranto, A. D., Wardiningsih, S. S., & Suprayitno. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada pelanggan Brownies Amanda Surakarta Cabang Nusukan). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(3), 462–472.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Sebuah



kajian terhadap bisnis makanan). *Teknobuga*, 1(1), 66–79.

Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akutansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>

Sekaran Uma. (2006). . *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). “Memahami penelitian kualitatif”. Bandung : (Alfabeta)

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta (ed.)). CV.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sujianto, A. E., & Subagiyo, R. (2014). *Membangun Loyalitas Nasabah* (L.Media (ed.); 1st ed.). Tulungagung Press.

Solimun. (2012) Permodelan persamaan Struktural Generalized Structured Component Analysis. Program Studi Statistika, Universitas Brawijaya. Malang.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Jakarta Andi Offset.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik* (1st ed.). Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan Dan Penelitian* (1st ed.). Andi Offset.

Wicakso, E., Sri Wardiningsih, S., & Sri Utami, S. (2017). Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian yang dimoderasi kepuasan pada konsumen warung makan jodho bekonang. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 17(1), 80–92.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi kasus pada Mutiara Resto Kintamani)

ORIGINALITY REPORT

<b>23%</b> SIMILARITY INDEX	<b>26%</b> INTERNET SOURCES	<b>11%</b> PUBLICATIONS	<b>15%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>media.neliti.com</b> Internet Source	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>eprints.umm.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to University of Muhammadiyah Malang</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>jurnal.utu.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%