

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Pengguna Jasa Sumekar Care Sumenep)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Sarjana Manajemen



Oleh:

Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

201810160311631

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pengguna Jasa Sumekar Care Sumenep)**

Oleh :

Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

201810160311631

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Desember 2024

Pembimbing I,

Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Pembimbing II,

Dr. Dewi Nurjannah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pengguna Jasa Sumekar Care Sumenep)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nur Sufan Asyrori Hermany Maturidi

NIM : 201810160311631

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Desember 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Pembimbing II : Dr. Dewi Nurjannah, M.M.

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

Penguji II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

NIM : 201810160311631

Program Studi : Manajemen

Email : nursutanasyrory@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 merupakan hasil penjiplakan (*plagiarims*) 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 di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulian 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, 19 Desember 2024



Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Pengguna Jasa Sumekar Care Sumenep)**

Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jln. Raya Tlogomas, No. 246 Malang

Email: nursutanasyrory@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Sumekar Care Sumenep. Populasi penelitian ini adalah konsumen Sumekar Care yang sudah datang minimal 2 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling dengan jumlah sampel 130 responden. Sumber dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Penelitian ini menggunakan survei dan kuesioner sebagai strategi pengumpulan data. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data Deskriptif Statistik dan Partial Least Square SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah bagi Sumekar Care agar tetap menjaga dan terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengunjung Sumekar Care, yang dapat mempertahankan kepuasan konsumen dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang sebelumnya telah merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas_Layanan, Kepuasan_Pelanggan, Loyalitas_Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION
VARIABLE (Study of Sumekar Care Sumenep Service Users)**

Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jln. Raya Tlogomas, No. 246 Malang

Email: nursutanasyrory@gmail.com

ABSTRACT

This study aim to know the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction of Sumekar Care Sumenep. The population of this research is Sumekar Care consumers who have come at least 2 times. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with the accidental sampling method with a sample of 130 respondents. The sources in this study are primary data sources. This study uses surveys and questionnaires as data collection strategies. The data analysis method in this study uses Descriptive Statistics data analysis and Partial Least Square SEM. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on customer loyalty, service quality has a positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, service quality has an effect on customer loyalty through customer satisfaction, the suggestion given in this study is for Sumekar care to maintain and continue to maintain the quality of service that has been provided to Sumekar care visitors, which can maintain consumer satisfaction and increase the loyalty of previously satisfied customers.

Keywords : Service_Quality, Customer_Loyalty, Customer_Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis disini dapat mengerjakan skripsi hingga selesai yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Jasa Sumekar Care Sumenep)** Shalawat sekaligus salam tetap terucapkan kepada junjungan umat muslim Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah hingga zaman yang penuh berkah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak mungkin dapat terlepas dari hambatan dan kesulitan didalamnya. Penulis memberikan usaha sebaik mungkin dan sekaligus penulis menyadari keterbatasan dari segi pengetahuan maupun pengalaman yang penulis miliki. Tugas akhir ini tidak akan pernah terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak khususnya dosen pembimbing yang selalu memberikan solusi atas segala permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga proses pembuatan tugas akhir dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang tulus serta mendalam kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor dari Universitas Muhammadiyah Malang yang dimana telah memberi kesempatan untuk menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang

2. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dra. Sandra Irawati, M.M selaku Dosen Wali Manajemen L 2018 Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
5. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M selaku Pembimbing I yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini
6. Dra. Dewi Nurjannah, M.M selaku Pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini
7. Seluruh Dosen dan Staff dari Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang atas ilmu dan bimbingan yang sudah diberikan selama proses perkuliahan
8. Kepada Ibu tercinta Susriyani, S.Pd dan Ayah Tercinta Abu Mansur Al-Maturidi, M.Pd yang selalu memberikan perhatian, doa, kasih sayang, dan motivasi material maupun spiritual
9. Saudari penulis, Kakak Fardiana Novitasari Maturidi yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada saya.
10. Teman seperjuangan penulis Manajemen Kelas L Angkatan 2018 yang selalu mendukung perjuangan menyelesaikan tugas akhir

11. Berbagai pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi sedikitpun rasa hormat penulis, sekali lagi terima kasih.

Penulis sadar bahwa tugas akhir yang telah dikerjakan masih jauh dari kata sempurna. Karenanya penulis sangat mengharapkan saran serta masukan dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa serta dukungan dan semoga Allah SWT. Membalas semua kebaikan yang telah membantu Menyusun tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat membawa manfaat bagi pengembang ilmu pada masa yang akan datang.

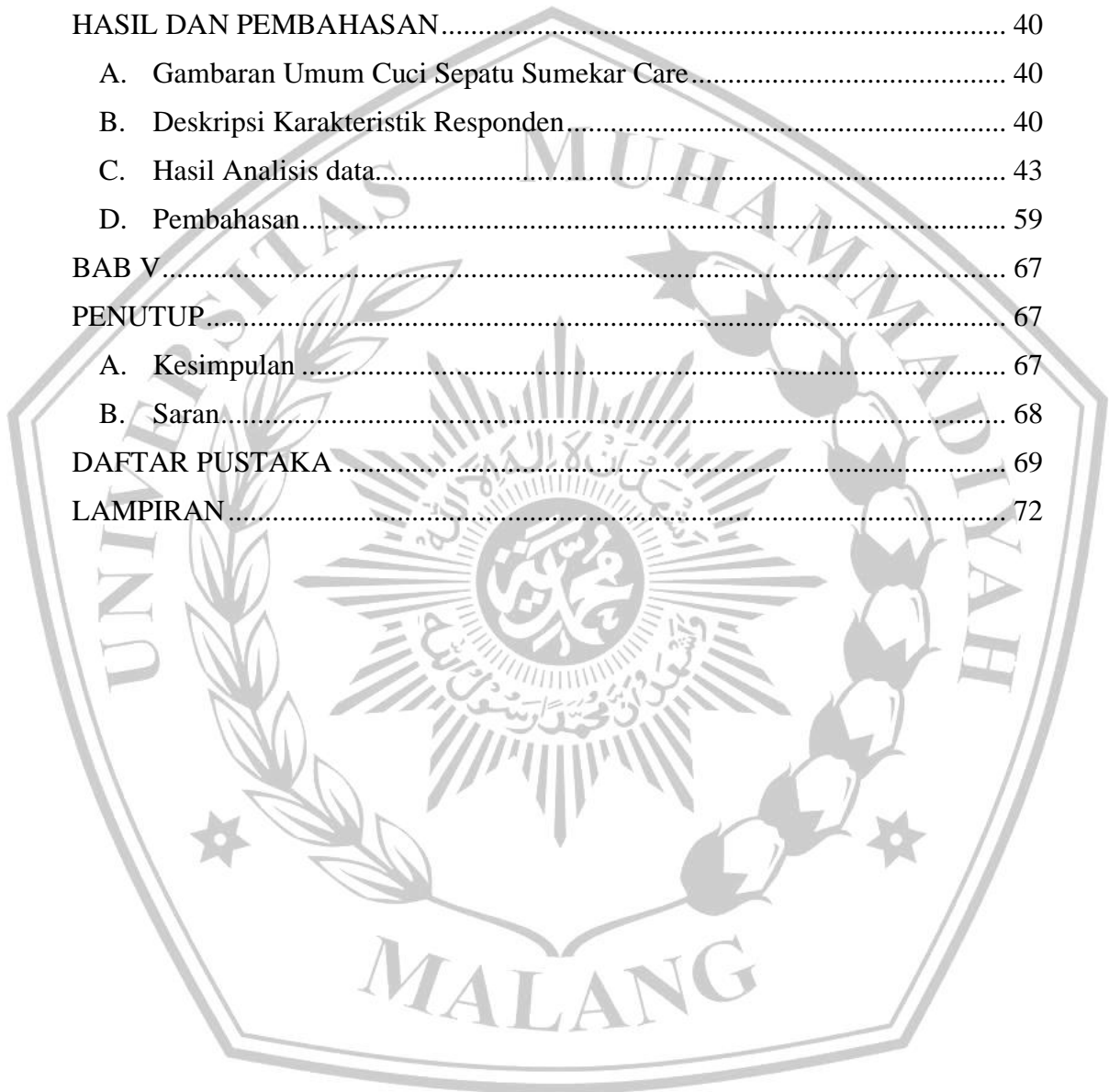
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	9
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teori.....	14
C. Kerangka Pikir	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Lokasi Penelitian.....	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi & Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	33

G. Skala Pengukuran Variabel.....	34
H. Rentang Skala.....	34
I. Analisis Data.....	36
J. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Cuci Sepatu Sumekar Care.....	40
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
C. Hasil Analisis data.....	43
D. Pembahasan.....	59
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Model Struktural Outer Model.....	46
Gambar 4.2 Model Struktural Inner Model.....	51

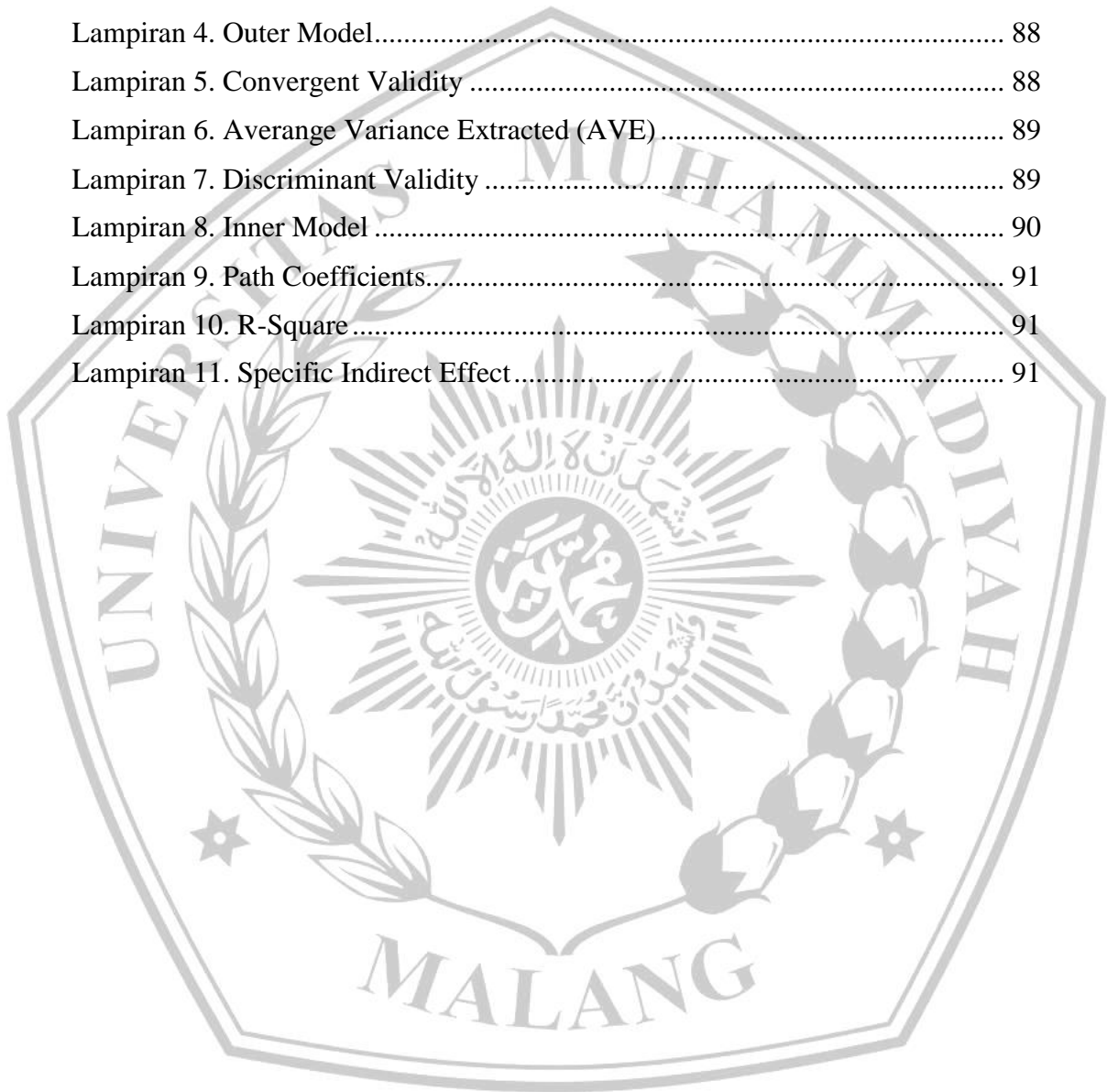


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Rata-rata Harian Perawatan Sepatu Sumekar Care Tahun 2021-2023	5
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel & Indikator Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Rentang Skala	35
Tabel 3.4 Tabel Signifikansi	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mencuci Sepatu	43
Tabel 4.5 Tabel Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 4.6 Tabel Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.7 Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.8 Outer Loading	47
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	48
Tabel 4.10 Cross Loading	49
Tabel 4.11 Hasil Nilai Reliabilitas Cronbach Alpha dan Composite Reliability..	50
Tabel 4.12 Uji Signifikansi Pengaruh Langsung	52
Tabel 4.13 Uji Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung	53
Tabel 4.14 <i>R-square</i>	54
Tabel 4.15 <i>R-square</i>	55
Tabel 4.16 Path Coefficient.....	57
Tabel 4.17 Specific Indirect Effect	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	72
Lampiran 2. Kuesioner Pada Google Form.....	76
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	77
Lampiran 4. Outer Model.....	88
Lampiran 5. Convergent Validity	88
Lampiran 6. Average Variance Extracted (AVE).....	89
Lampiran 7. Discriminant Validity	89
Lampiran 8. Inner Model	90
Lampiran 9. Path Coefficients.....	91
Lampiran 10. R-Square	91
Lampiran 11. Specific Indirect Effect.....	91



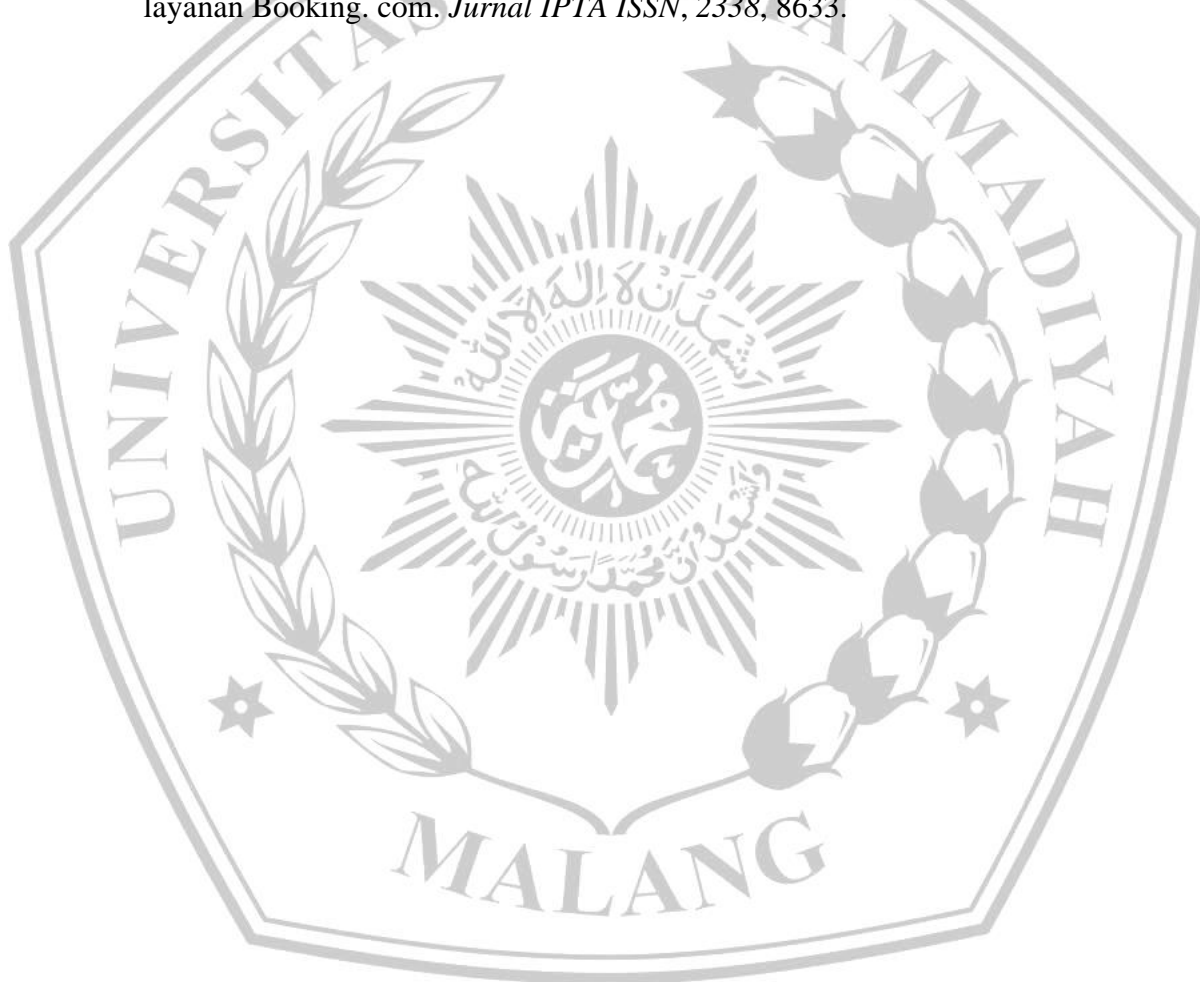
DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.*
- Ezra, G. R., & Irmawati, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Laundry Sepatu Youth Clean Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ferdinand, A. (2019). *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk skripsi*. Tesis dan disertai ilmu manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris*. BP Undip. Semarang.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality management for organizational excellence*. Edisi X (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010).
- Hariono, R., Marlina, M. A. E., & others. (2021). *Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada SMC*. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 6(1), 1–10.
- Hartanto, A. (2019). *Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di De Mandailing Surabaya*. *Agora*, 7(1).
- Kartika, E. W., Kaihatu, T. S., & others. (2014). *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5ASEC Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(2), 45–57.
- Kertajaya, H. (2010). *Marketing in Venus Play Book 2*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th global ed.)*. England: Pearson.
- Kuncoro, M. (2017). *Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Landari, Y., Meitiana, M., & Karuehni, I. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Wash Up Laundry Palangka Raya*. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, 2(1), 52–63.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek*. Salemba

Empat

- Narimawati, U., Sarwono, J., Sos, S., Affandi, H. A., & Priadana, H. M. S. (2020). *Ragam Analisis dalam Metode Penelitian: untuk Penulisan Skripsi, Tesis, \& Disertasi*. Penerbit Andi.
- Nawawi, H. (2019). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University. Yogyakarta Press.
- Pasianus, O., & Kana, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 197.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. *TEKNOBUGA: Jurnal Teknologi Busana dan Boga*, 1(1).
- Ryadi, D. D., Elvia, D., Sefriana, D., Damanik, E. P., Amalia, F. A., Astuti, R. V., Prasetya, G. A., Marccela, S. R., Sijabat, M. C. M., Manik, V. G., & Others. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Mikro Umaku Shoe. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 28(5).
- Sabriana, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Laundry Starclean). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 11(6).
- Samudra, T. D. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple. id di Kabupaten Sidoarjo*. UPN Veteran Jawa Timur.
- Sugiarsa, I. P. G. A., Dewi, L. K. C., & Suthanaya, I. P. B. (2018). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Mediasi (Studi Pada Hotel The Breezes Bali). *JUIMA: JURNAL ILMU MANAJEMEN*, 8(2).
- Sugiyono, P. (2022). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Sujianto, A. E., Rokhmat Subagiyo, S. E., & others. (2014). *Membangun loyalitas nasabah*.
- Syamsudin, A., Sintani, L., & others. (2023). Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan: Studi Pelanggan One More Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 177–189.

- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa “Prinsip, Penerapan, dan Penelitian”, Edisi 1. *CV Andi Offset. Yogyakarta.*
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa, Bayumedia.* Malang.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality \& Satisfaction Edisi 3. *Yogyakarta: Andi, 1.*
- Wijaya, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di One Eighteenth, Siwalankerto--Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.
- Wulandari, N. L. L., Negara, I. M. K., & Dewi, L. G. L. K. (2016). Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan harga terhadap loyalitas wisatawan pengguna layanan Booking. com. *Jurnal IPTA ISSN, 2338, 8633.*




Ekonomi Umm

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARI...

 Nur Sutan Asyrori Hermany Maturidi

 MANAJEMEN PERIODE I TAHUN 2025

 University of Muhammadiyah Malang

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3118229749

Submission Date

Dec 18, 2024, 10:56 AM GMT+7

Download Date

Dec 18, 2024, 11:07 AM GMT+7

File Name

Naspub_Nur_Sutan_Asyrori_Hemany_Maturidi_2018-631_-_Luinzy.docx

File Size

179.4 KB

11 Pages

3,703 Words

20,844 Characters

3% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Match Groups

- **1** Not Cited or Quoted 2%
 Matches with neither in-text citation nor quotation marks
- **0** Missing Quotations 0%
 Matches that are still very similar to source material
- **0** Missing Citation 0%
 Matches that have quotation marks, but no in-text citation
- **0** Cited and Quoted 0%
 Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 8% Internet sources
- 13% Publications
- 7% 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.

Match Groups

- 1** Not Cited or Quoted 2%
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
- 0** Missing Quotations 0%
Matches that are still very similar to source material
- 0** Missing Citation 0%
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
- 0** Cited and Quoted 0%
Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 8% Internet sources
- 13% Publications
- 7% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

- 1** **Student papers**
University of Muhammadiyah Malang 2%
- 2** **Internet**
www.researchgate.net 2%