



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1

## Berita Acara Bimbingan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**Jl. Sumatera 101 GKB Gresik, Telp (031) 3951414**

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Penyaji : Fadhiyah Jayanti Jayusman  
N IM : 170301149  
Program Studi : Manajemen  
Alamat / Tlp :  
Judul Skripsi : Laba Pedagang Warung Kopi Di Kecamatan Cerme Dalam Menghadapi Cafe Di Kecamatan Cerme Melalui Lima Dimensi Kualitas Layanan  
Pembimbing I : Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M  
Pembimbing II :  
Konsultasi:

Tanggal	Paraf Pembimbing		KETERANGAN
	I	II	
05-10-2020			Topik
05-10-2020			Referensi Gap
6/10			Metode penulisan
8/10			dan Ujian proposal.
11-06-21			Revisi Data
17-06-21			revisi Data
21-06-21			Rekomendasi dan kumpul.
25/10			dan Ujian Skripsi

Tanggal Pengajuan : 25 September 2020

Batas Akhir Bimbingan :

Selesai Penulisan :

Tanggal Diujikan :

Prodi Manajemen

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Anita Handayani, SE., M.S.M

Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M

## Lampiran 2

### Surat Keterangan Bebas Plagiasi



**PUSAT BISNIS DAN KERJASAMA**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



### **SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan nama yang di bawah ini :

Nama : Fadhiyah Jayanti Jayusman  
Nim : 170301149  
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi : Laba Pedagang Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi di Kecamatan Cerme Gresik)

Telah melakukan pengecekan plagiasi dengan hasil :

Refrensi : 0%  
Plagiarism : 06%  
Original : 94%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 01 Juli 2021

Kepala Pusat Bisnis & Kerjasama FEB UMG

Wenti Krisnawati, S.E., M. SM  
NIP : 03111709201



**PUSAT BISNIS DAN KERJASAMA**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



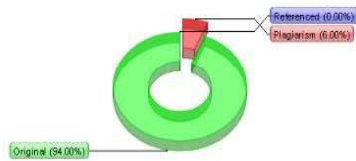
Plagiarism Detector v. 1819 - Originality Report 7/1/2021 10:01:49 AM

Analyzed document: fadiyah-170301149-manajemen.docx Licensed to: SUWARNO SUWARNO

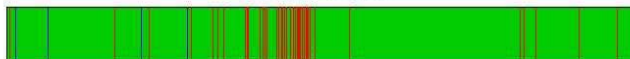
Comparison Preset: Rewrite Detected language: Indonesian  
Check type: Internet Check

Detailed document body analysis:

Relation chart



Distribution graph



Top sources of plagiarism: 23

2%	222	1. <a href="http://etheses.uin-malang.ac.id/1132/7/1/1/10090%20bab%203.pdf">http://etheses.uin-malang.ac.id/1132/7/1/1/10090%20bab%203.pdf</a>
2%	215	2. <a href="https://repository.ukw.edu/bitstream/123456789/141643/1/1_162013022_BAB%20III.pdf">https://repository.ukw.edu/bitstream/123456789/141643/1/1_162013022_BAB%20III.pdf</a>
1%	191	3. <a href="http://eprints.undip.ac.id/40885/3/BAB_III.pdf">http://eprints.undip.ac.id/40885/3/BAB_III.pdf</a>

Processed resources details: 43 - Ok / 3 - Failed



### Lampiran 3

Hasil Wawancara

Informan: Bapak Dodik

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa laba yang didapatkan dalam waktu 1 bulan?	<i>"....laba bersih perbulannya sekitar Rp. 6.000.000...."</i>
2.	Bagaimana cara memaknai laba yang didapatkan?	<i>"....saya syukuri kok mbak yang penting bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan bisa untuk menabung...."</i>
3.	Laba yang didapatkan digunakan untuk apa saja?	<i>"....untuk kebutuhan sehari-hari, untuk sekolah anak-anak, membayar gaji yang jaga warung, sebagian untuk tambahan modal lagi dan untuk memperbaiki sarana dan prasarana....."</i>
4.	Bagaimana caranya supaya warung kopi terlihat bersih dan rapi?	<i>"....setiap hari dan setiap saat warungnya dibersihkan supaya terlihat bersih dan rapi, dan barang-barangnya ditata biar kelihatan rapi walaupun kelihatannya gak banyak yang penting rapi....."</i>
5.	Apa yang dilakukan ketika menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda?	<i>"....karyawan saya harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan mengantarkan pesanan pelanggan dengan teliti dan cepat serta memberikan respon yang baik terhadap pelanggan...."</i>
6.	Bagaimana cara memberikan kenyamanan terhadap pelanggan?	<i>"....karyawan saya harus selalu menyapa pelanggan supaya ketika mereka membutuhkan bantuan"</i>

		<i>mereka tidak sanggup....”</i>
7.	<p>           Apa yang dilakukan jika pelanggan membutuhkan sesuatu tetapi di warung tidak tersedia?         </p>	<p> <i>“....orang beli itu jangan sampai gak jadi beli lah, walaupun barangnya kecil harus kita usahakan besoknya ada, jadi kalau pembeli kesini lagi barangnya ada....”</i> </p>
8.	<p>           Bagaimana cara untuk menjaga kepercayaan pelanggan?         </p>	<p> <i>“....karyawan saya harus memahami barang yang dijual dan memberikan harga yang stabil, seminggu sekali ngecek barang yang dijual kalau ada yang sudah kadaluarsa ya kita buang, jangan sampai pelanggan itu kecewa....”</i> </p>
9.	<p>           Apakah ada sikap toleransi yang diberikan kepada para pelanggan?         </p>	<p> <i>“....jika pelanggan kekurangan sedikit uang kita maklumi kan nanti dikembalikan kalau gak dikembalikan ya anggap aja itu sedekah....”</i> </p>
10	<p>           Apakah ada pengaruh antara laba dengan berdirinya kafe disekitar sisni?         </p>	<p> <i>“....ada banyak kafe gak ada ngaruhnya dengan warung kopi saya, saya selalu optimis dan saya gak pernah mengalami kerugian karena saya sudah memiliki pelanggan tetap dan memberikan pelayanan serta fasilitas yang cukup memadai dan produk yang kita jual juga harganya stabil tidak telalu mahal....”</i> </p>

## Lampiran 4

Hasil Wawancara

Informan: Ibu Dewi

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa laba yang didapatkan dalam waktu 1 bulan?	<i>"...untuk perolehan laba bersihnya dalam satu bulan itu sekitar Rp. 6.000.000...."</i>
2.	Bagaimana cara memaknai laba yang didapatkan?	<i>"...saya selalu bersyukur mbak berapapun laba yang saya terima yang penting cukup buat biaya hidup keluarga saya...."</i>
3.	Laba yang didapatkan digunakan untuk apa saja?	<i>"...saya gunakan untuk kehidupan sehari-hari, biaya anak-anak sekolah, sisanya saya buat modal lagi untuk mengembangkan warung ini...."</i>
4.	Bagaimana caranya supaya warung kopi terlihat bersih dan rapi?	<i>"...toko harus selalu kelihatan bersih biar lebih enak dilihat, meskipun toko saya disamping jalan, tapi setiap pagi dan sore selalu dibersihkan dan ketika pengunjung selesai minum atau makan langsung dibersihkan kalau gak gitu debunya nempel dibarang dan barang juga ditata dengan rapi biar kalau nyari barang lebih mudah dicari...."</i>



5.	Apa yang dilakukan ketika menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda?	“...ada pelanggan tanya apapun saya jawab dengan sabar, kalau gak sabar pasti akan lari. Kalau ada pembeli juga pasti kita kasih tau minuman atau makanan apa saja yang dijual dan memberitahu harganya...”
6.	Bagaimana cara untuk menjaga kepercayaan pelanggan?	“...agar pelanggan percaya terhadap warung kopi saya, saya harus jujur, sopan, ramah karena hal itu merupakan kewajiban penjual...”
7.	Apakah ada pengaruh antara laba dengan berdirinya kafe disekitar sisi?	“...meskipun ada kafe itu tidak berpengaruh pada warung kopi saya, saya tidak merasa tersaingi atau mengalami kerugian karena saya memiliki pelanggan tetap sendiri dan dengan harga yang terjangkau insyaAllah orang-orang uda tau ya kalau harga warung kopi lebih terjangkau daripada di kafe...”

## Lampiran 5

Hasil Wawancara

Informan: Bapak Tyo

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa laba yang didapatkan dalam waktu 1 bulan?	<i>"....dalam waktu satu bulan ya kira-kira mendapatkan laba sekitar Rp.4.000.000...."</i>
2.	Bagaimana cara memaknai laba yang didapatkan?	<i>"....usaha ini pasti ada naik turunnya mbak, tapi ya tak syukuri ae dapat keuntungan berapapun yang penting cukup untuk biaya hidup keluarga sama cukup untuk keberlangsungan warung kopi ini...."</i>
3.	Laba yang didapatkan digunakan untuk apa saja?	<i>"....untuk biaya hidup keluarga sama cukup untuk keberlangsungan warung kopi...."</i>
4.	Bagaimana caranya supaya warung kopi terlihat bersih dan rapi?	<i>"....setiap waktu warung kopi akan selalu dibersihkan begitu dengan peralatan-peralatan yang digunakan karyawan untuk bekerja dan barang-barang yang digunakan juga ditata dengan rapi...."</i>
5.	Apa yang dilakukan ketika menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda?	<i>"...ya kita harus sabar melayani pembeli yang kadang banyak tanya, ada minuman kopi jenis baru"</i>

		<i>yang lebih murah kita tawari kalau gak mau ya enggak....”</i>
6.	Bagaimana cara memberikan kenyamanan terhadap pelanggan?	<i>“...semua karyawan disini saya usahakan melayani pelanggan dengan teliti danantisipasi kesalahan supaya tidak merugikan pelanggan...”</i>
7.	Bagaimana cara untuk menjaga kepercayaan pelanggan?	<i>“...biasanya kalau pelanggan itu melihat harga yang kita patok itu wajar atau tidak, kita jujur atau tidaknya keliatan dari situ, saya juga selalu mengecek keadaan dan jumlah barang sebelum warung kopi dibuka....”</i>
8.	Apakah ada sikap toleransi yang diberikan kepada para pelanggan?	<i>“...kalau seumpama pelanggan uangnya kurang ya dimaklumi dan dibayarkan besok kan saling percaya....”</i>
9.	Bagaimana cara menjaga kedekatan dengan para pelanggan?	<i>“...pelanggan selalu kita beri bonus setiap tahun, biasanya dekat-dekat lebaran saya kasih persenan....”</i>
10.	Apakah ada pengaruh antara laba dengan berdirinya kafe disekitar sisni?	<i>“...adanya kafe sih gak begitu pengaruh ya mbak, soalnya saya memiliki pelanggan tetap, meskipun persaingan antara warung kopi dengan kafe ini cukup ketat tapi saya tidak pernah mengalami kerugian...”</i>

## Lampiran 6

Hasil Wawancara

Informan: Ibu Via

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa laba yang didapatkan dalam waktu 1 bulan?	"...kalau sebulan mendapatkan laba sekitar Rp. 8.000.000 mbak...."
2.	Laba yang didapatkan digunakan untuk apa saja?	"...laba sebanyak itu ya gak saya nikmati sendiri mbak, sebagian saya gunakan untuk memperbaiki sarana dan prasarana warung kopi dan untuk membayar gaji karyawan, sisanya saya tabung untuk masa tua saya mbak...."
3.	Bagaimana caranya supaya warung kopi terlihat bersih dan rapi?	"....warung kopi selalu dibersihkan setiap saat biar yang datang itu nyaman dan barang dagangan diletakkan ditempatnya masing-masing biar mencarinya itu mudah...."
4.	Apa yang dilakukan ketika menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda?	"....pelanggan sekarang itu banyak maunya, pembeli butuh apa kita carikan supaya keesokan harinya pembeli dapat menikmati menu itu di

		warung kopi ini dan jangan sampai pelanggan itu pindah ke warung kopi lain karena hal kecil....”
5.	Bagaimana cara untuk menjaga kepercayaan pelanggan?	“...harus jujur, kalau gak jujur kan gak mungkin pembeli itu datang kesini, ngomong harus apa adanya barang habis ya dibilang habis....”
6.	Apakah ada sikap toleransi yang diberikan kepada para pelanggan?	“...kalau ada hutang ya kita maklumi kan gak tiap hari orang itu berhutang....”
7.	Bagaimana cara menjaga kedekatan dengan para pelanggan?	“...yang pasti kita itu harus sering bercanda, pembeli kalau ada acara saya datangi semua....”
8.	Apakah ada pengaruh antara laba dengan berdirinya kafe disekitar sisni?	“.....meskipun ada kafe saya gak pernah rugi, malahan pelanggan warung kopi saya ini semakin banyak....”

## Lampiran 7

Hasil Wawancara

Informan: Bapak Irul

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa laba yang didapatkan dalam waktu 1 bulan?	<i>"...kalau sebulan bersih sekitar Rp. 7.000.000...."</i>
2.	Bagaimana cara memaknai laba yang didapatkan?	<i>"...laba yang saya dapatkan selalu saya syukuri, dengan bersyukur hidup ini akan serba cukup dan warung ini satu-satunya sumber kehidupan buat keluarga saya mbak...."</i>
3.	Laba yang didapatkan digunakan untuk apa saja?	<i>".....Alhamdulillah bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari, buat keluarga bahagia, sisanya saya buat modal dagang lagi biar stok barang semakin banyak....."</i>
4.	Bagaimana caranya supaya warung kopi terlihat bersih dan rapi?	<i>"...kebersihannya selalu dijaga biar warung dipandang orang itu enak, barang ditata biar nyarinya gak susah....."</i>
5.	Apa yang dilakukan ketika menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda?	<i>"....pelanggan jaman sekarang mintanya gimana ya harus diturutin mbak, harus cekatan biar cepat, ngomongnya ya pakai bahasa jawa yang sopan"</i>

		<i>dan mengantar pesanan dengan teliti mbak....”</i>
6.	Bagaimana cara untuk menjaga kepercayaan pelanggan?	<i>“...melayani dengan jujur dan mengecek masa kadaluarsa produk, terutam produk-produk minuman, terus jajanan kan cepat basinya....”</i>
7.	Apakah ada sikap toleransi yang diberikan kepada para pelanggan?	<i>“...kalau pelanggan kekurangan uang dalam jumlah sedikit ya dimaklumi kan besoknya dikembalikan, kalau gak gitu ya di ikhlasin mbak....”</i>
8.	Bagaimana cara menjaga kedekatan dengan para pelanggan?	<i>“...biar dekat ya di becandain sekali-kali kalau beli di warung saya biar dekat dengan pelanggan....”</i>
9.	Apakah ada pengaruh antara laba dengan berdirinya kafe disekitar sisni?	<i>“...meskipun ada kafe itu gak membuat saya mengalami kerugian karena saya memili pelanggan tetap, harga yang diberikan juga terjangkau daripada kafe....”</i>

## Lampiran 8

### Informan 1

Nama : Bapak Dodik

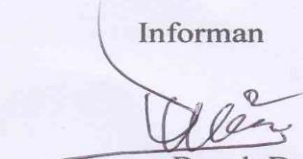
Umur : 26 tahun

Nama warung kopi : Warung kopi tikungan

Pedagang memperoleh laba bersih sekitar Rp.6.000.000 dalam kurun waktu 1 bulan. Selama menjalankan warung kopi pedagang warung kopi tidak pernah mengalami kerugian. Kafe yang berdiri di sekitar warung kopi miliknya tidak berpengaruh dengan keberlangsungan hidup warung kopinya.

Perolehan laba warung kopi di pengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki melalui dimensi *tangible* pedagang selalu menjaga lingkungan warung, melalui dimensi *reability* pedagang memiliki kemampuan dalam memanjakan para pelanggannya, melalui dimensi *responsiveness* pedagang warung kopi memiliki rasa kepedulian yang tinggi, melalui dimensi *assurance* pedagang menjaga kepercayaan pelanggan dan memiliki sikap yang baik, melalui dimensi *empathy* pedagang menjaga kedekatan dan memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi terhadap pelanggannya.

Informan



Bapak Dodik



## Lampiran 9

Informan 2

Nama : Ibu Dewi

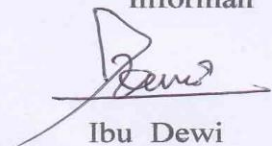
Umur : 30 tahun

Nama warung kopi : Warung kopi Pwe

Pedagang memperoleh laba bersih sekitar Rp.6.000.000 dalam kurun waktu 1 bulan. Selama menjalankan warung kopi pedagang warung kopi tidak pernah mengalami kerugian. Kafe yang berdiri di sekitar warung kopi miliknya tidak berpengaruh dengan keberlangsungan hidup warung kopinya.

Perolehan laba warung kopi di pengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki melalui dimensi *tangible* pedagang selalu menjaga lingkungan warung, melalui dimensi *reability* pedagang memiliki kemampuan dalam memanjakan para pelanggannya, melalui dimensi *responsiveness* pedagang warung kopi memiliki rasa kepedulian yang tinggi, melalui dimensi *assurance* pedagang menjaga kepercayaan pelanggan dan memiliki sikap yang baik, melalui dimensi *empathy* pedagang menjaga kedekatan dan memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi terhadap pelanggannya.

Informan



Ibu Dewi

## Lampiran 10

Informan 3

Nama : Bapak Tyo

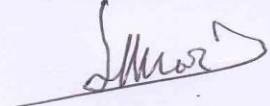
Umur : 30 tahun

Nama warung kopi : Warung kopi pojok

Pedagang memperoleh laba bersih sekitar Rp.4.000.000 dalam kurun waktu 1 bulan. Selama menjalankan warung kopi pedagang warung kopi tidak pernah mengalami kerugian. Kafe yang berdiri di sekitar warung kopi miliknya tidak berpengaruh dengan keberlangsungan hidup warung kopinya.

Perolehan laba warung kopi di pengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki melalui dimensi *tangible* pedagang selalu menjaga lingkungan warung, melalui dimensi *reability* pedagang memiliki kemampuan dalam memanjakan para pelanggannya, melalui dimensi *responsiveness* pedagang warung kopi memiliki rasa kepedulian yang tinggi, melalui dimensi *assurance* pedagang menjaga kepercayaan pelanggan dan memiliki sikap yang baik, melalui dimensi *empathy* pedagang menjaga kedekatan dan memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi terhadap pelanggannya.

Informan



Bapak Tyo

## Lampiran 11

Informan 4

Nama : Ibu Via

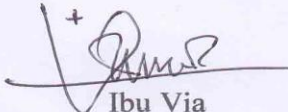
Umur : 29 tahun

Nama warung kopi : Warung kopi giras 86

Pedagang memperoleh laba bersih sekitar Rp.8.000.000 dalam kurun waktu 1 bulan. Selama menjalankan warung kopi pedagang warung kopi tidak pernah mengalami kerugian. Kafe yang berdiri di sekitar warung kopi miliknya tidak berpengaruh dengan keberlangsungan hidup warung kopinya.

Perolehan laba warung kopi di pengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki melalui dimensi *tangible* pedagang selalu menjaga lingkungan warung, melalui dimensi *reability* pedagang memiliki kemampuan dalam memanjakan para pelanggannya, melalui dimensi *responsiveness* pedagang warung kopi memiliki rasa kepedulian yang tinggi, melalui dimensi *assurance* pedagang menjaga kepercayaan pelanggan dan memiliki sikap yang baik, melalui dimensi *empathy* pedagang menjaga kedekatan dan memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi terhadap pelanggannya.

Informan



Ibu Via

## Lampiran 12

Informan 5

Nama : Bapak Irul

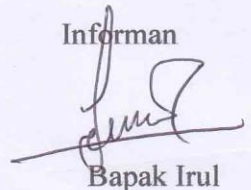
Umur : 39 tahun

Nama warung kopi : Warung kopi Zfar

Pedagang memperoleh laba bersih sekitar Rp.8.000.000 dalam kurun waktu 1 bulan. Selama menjalankan warung kopi pedagang warung kopi tidak pernah mengalami kerugian. Kafe yang berdiri di sekitar warung kopi miliknya tidak berpengaruh dengan keberlangsungan hidup warung kopinya.

Perolehan laba warung kopi di pengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki melalui dimensi *tangible* pedagang selalu menjaga lingkungan warung, melalui dimensi *reability* pedagang memiliki kemampuan dalam memanjakan para pelanggannya, melalui dimensi *responsiveness* pedagang warung kopi memiliki rasa kepedulian yang tinggi, melalui dimensi *assurance* pedagang menjaga kepercayaan pelanggan dan memiliki sikap yang baik, melalui dimensi *empathy* pedagang menjaga kedekatan dan memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi terhadap pelanggannya.

Informan



Bapak Irul

Lampiran 14



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl.Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI UJIAN TINGKAT SARJANA (S-1)  
SEMESTER GENAP 2020 / 2021

Nama Penyaji : Fadhiyah Jayanti Jayusman  
NIM : 170301149  
Program Studi : Manajemen  
Hari / Tanggal : Senin, 26 Juli 2021  
Penguji I : Anita Handayani, S.E., M.SM

No.	Uraian	Halaman
1	Teknik penulisan	
2	Kaprodi di ganti Bu kiki	
3	Ada kata tambak di dalam penelitian nya ,, copas Milik siapa	
4	Ganti referensi yang tahun 1998	

8/1/2021

- Keterangan :
1. Lembaran ini mohon dibawa dan ditunjukkan kepada dosen pembimbing saat melakukan perbaikan dan pengesahan berkas proposal / skripsi yang telah direvisi.
  2. Waktu perbaikan maksimal 1 (satu) bulan, Sejak dilakukan ujian.

Mengetahui,  
Penguji I  
  
Anita Handayani, S.E., M.SM

## Lampiran 15



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

### DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI UJIAN TINGKAT SARJANA (S-1) SEMESTER GENAP 2020 / 2021

Nama Penyaji : Fadhiyah Jayanti Jayusman  
 NIM : 170301149  
 Program Studi : Manajemen  
 Hari / Tanggal : Senin, 26 Juli 2021  
 Penguji II : Wasti Reviandani, S.E., MM

No.	Uraian	Halaman
1.	Cek penulisan huruf besar, tanda baca, kata serapan (harus miring)	<i>Handwritten mark</i>
2.	Di, ke, dari, yang tidak boleh di awal kalimat	<i>Handwritten mark</i>
3.	Mengapa lembar pengesahan hasil scan? Tdk asli	<i>Handwritten mark</i>
4.	Cek penulisan kata pengantar	<i>Handwritten mark</i>
5.	Daftar tabel rapikan	<i>Handwritten mark</i>
6.	Daftar lampiran harus ada halaman	<i>Handwritten mark</i>
7.	Cek nomer halaman ada yg double	23, 24
8.	Abstraksi di cek, toko atau warung kopi???	<i>Handwritten mark</i>
9.	Cek jumlah sample, 5 atau 4?	6 dan 24
10.	Tabel 2.2 lengkapi dgn Judul penelitian terdahulu	<i>Handwritten mark</i>
11.	Point 3,1 ..laba turun ?? cek dgn tabel 1.1	<i>Handwritten mark</i>
12.	Tabel 1.1 laba per periode kapan?	<i>Handwritten mark</i>
13.	Disebutkan peneliti mengamati secara mendalam? Dengan apa, dokumentasi tdk ada	24
14.	Mengapa pakai snow ball dan ada informan kunci, cek cara menentukan informan di penelitian kualitatif	25
15.	Tabel 1.1 sebutkan tahun berdiri	<i>Handwritten mark</i>
16.	Mengapa ada kata petani tambak, copas kalimat????	29
17.	Cek informan point 4.1 (p.32) karakteristik informan kunci atsa dasar apa	32
18.	Cek penghasil warkop Zfar..8 juta atau 7 juta Point 4.3.2 desa SUKOMULYO???	<i>Handwritten mark</i>

**Keterangan :**

1. Lembaran ini mohon dibawa dan ditunjukkan kepada dosen pembimbing saat melakukan perbaikan dan pengesahan berkas proposal / skripsi yang telah direvisi.
2. Waktu perbaikan maksimal 1 (satu) bulan, Sejak dilakukan ujian.

Mengetahui,  
 Penguji II

## Lampiran 16



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

### PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Setelah kami teliti perbaikan revisi skripsi :

Nama : Fadhiyah Jayanti Jayusman  
NIM : 170301149  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Laba Pedagang dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi di Kecamatan Cerme Gresik)

Kami penguji dapat menyetujui perbaikan revisi skripsi tersebut.

Nama Penguji	Tanda tangan persetujuan penguji	Tanggal Persetujuan
1. Dr. R. Agus Santoso, S.E., MM.		1. 20/9/21
2. -	2	2
3. Anita Handayani, S.E., M.SM3		3 27/09/21
4. Wasti Reviandani, S.E., MM		4 23/9 - 2021

Catatan :  
Setiap mahasiswa/wi mengisi rangkap 2 (dua)

LAMPIRAN 17



PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



BERITA ACARA UJIAN SIDANG SKRIPSI  
SEMESTER GENAP 2020 / 2021  
Nomer : 478/II.3.UMG/Manajemen/E/2021

Pada hari ini **Senin**, Tanggal **26 Juli 2021**, pukul **09.30 - 11.00**. Telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi Pada Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Fadhiyah Jayanti Jayusman**  
NIM : **170301149**  
Judul Skripsi : **Laba Pedagang dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi di Kecamatan Cerme Gresik)**  
  
Dosen Pembimbing I : **Dr. Rahmat Agus Santoso, SE.,MM**  
Dosen Pembimbing II : **-**  
Penguji I : **Anita Handayani, S.E., M.S.M**  
Penguji II : **Wasti Reviandani, SE., MM**

No	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Rahmat Agus Santoso, SE.,MM	Ketua	
2	-	Sekretaris	
3	Anita Handayani, S.E., M.S.M	Anggota	
4	Wasti Reviandani, SE., MM	Anggota	

Berdasarkan hasil Ujian Sidang Skripsi yang telah dilakukan di depan penguji dinyatakan :

**Lulus** (Diterima / Diterima dengan Perbaikan) atau **Mengulang** atau **Tidak Lulus\***)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,  
  
Mauliyah Amalina Rizqi, S.E., M.M

Gresik, 26 Juli 2021,  
Ketua Tim Penguji,

Dr. Rahmat Agus Santoso, SE.,MM

Catatan :  
\*) Coret yang tidak perlu



LAMPIRAN 18

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FADHIYAH JAYANTI JAYUSMAN

NIM : 170301149

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Alamat Asal : DESA CAGAK AGUNG RT 02 RW 03 CERME GRESIK

No. Hp / Email : 081233495501 / FantiJayanti35@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul:

LABA PEDAGANG DALAM PERSPEKTIF KUALITAS PELAYANAN  
(WARUNG KOPI GRESIK)

Dan menyetujui menjadi hak milik Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik serta memberikan hak untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/ Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Gresik, 25 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Fadhiyah Jayanti J.

\*Coret yang tidak perlu