



**ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
WARUNG LESEHAN BAMBU KUNING DI
KECAMATAN BANGSALSARI JEMBER**

ANALYSIS OF EXCELLENT SERVICE OF SATISFACTION AND CUSTOMER
LOYALTY IN THE WARUNG BAMBU KUNING IN DISTRICT BANGSALSARI
JEMBER

SKRIPSI

disusun oleh:

Fristarika Arum Purwandari

NIM. 100810201020

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014



**ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
WARUNG LESEHAN BAMBU KUNING DI
KECAMATAN BANGSALSARI JEMBER**

ANALYSIS OF EXCELLENT SERVICE OF SATISFACTION AND CUSTOMER
LOYALTY IN THE WARUNG BAMBU KUNING IN DISTRICT BANGSALSARI
JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

disusun oleh:

Fristarika Arum Purwandari

NIM. 100810201020

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Fristarika Arum Purwandari
Nim : 100810201020
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Judul : Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas
Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan
Bangsalsari Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat tidak benar.

Jember, 24 Juni 2014

Yang Menyatakan,

MATERAI
Rp 6.000

Fristarika Arum Purwandari

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
WARUNG LESEHAN BAMBU KUNING DI
KECAMATAN BANGSALSARI JEMBER

Nama Mahasiswa : Fristarika Arum Purwandari
NIM : 100810201020
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Disetujui Tanggal : 24 Juni 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM

NIP. 19530403 198503 1 001

Dr. Hj Diah Yulisetiari, M.Si.

NIP. 19610729 198603 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, MSi
NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG LESEHAN BAMBU KUNING DI KECAMATAN BANGSALSARI JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Fristarika Arum Purwandari**
NIM : **100810201020**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal:

24 JUNI 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Ketua : **Dr. Imam Suroso SE. M.Si** (.....)
NIP. 19591013198802 1 001
2. Sekretaris : **Dr. Bambang Irawan M.Si.** (.....)
NIP. 19610317198802 1 001
3. Anggota : **Dr. Novi Puspitasari SE. MM.** (.....)
NIP. 19610729 198603 2 001

4X6

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta.
2. Saudaraku “Kak Ilul, Kak Via, Dek Felin ”, terimakasih dukungannya.
3. Teman-temanku seperjuangan.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER

MOTTO

مَا خَرَجَ رَجُلٌ مِنْ بَيْتِهِ يَطْلُبُ عِلْمًا إِلَّا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Seseorang yang keluar dari rumahnya untuk menuntut ilmu niscaya akan Allah mudahkan baginya jalan menuju surga” (Shahih Al-Jami)

“Rahasia terbesar dalam hidup adalah melewati hari ini dengan penuh makna tentang cinta, ilmu dan iman. Karena dengan cinta hidup menjadi indah, dengan ilmu hidup menjadi mudah dan dengan iman hidup menjadi terarah”

RINGKASAN

Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember; Fristarika Arum Purwandari; 100810201020; 2014; 120 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pelaksanaan kegiatan penyediaan jasa bagi pelanggannya, Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari dihadapkan pada beberapa masalah yang berkaitan dengan aktifitas penyampaian jasa. Masalah yang terjadi berkaitan dengan adanya ketidakpuasan pelanggan dalam penerapan kualitas layanan prima (*service excellence*) yang belum terlaksana dengan optimal seperti : jumlah personel yang kurang memadai saat ramai pengunjung sehingga pelayanan kurang cepat. Agar loyalitas pelanggan selalu terjaga Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari harus dapat mengidentifikasi masalah yang ada, disertai kemampuan dalam mencari solusi terbaik untuk mengatasi berbagai kendala tersebut. Apabila permasalahan yang terkait dengan kinerja pelayanan tidak segera diatasi maka hal tersebut akan membawa dampak seperti beralihnya pelanggan pada pesaing, menurunnya jumlah pelanggan, terganggunya aktifitas operasional perusahaan dan menurunnya citra perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung pelayanan prima terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel melalui pengunjung yang benar-benar menjadi pelanggan dengan frekuensi kedatangan minimal tiga kali sebanyak 80 sampel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Variabel pelayanan prima yang digunakan adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di depan, maka kesimpulan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a). variabel pelayanan prima yaitu kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. b). variabel pelayanan prima yaitu sikap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. c). variabel pelayanan prima yaitu penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. d). variabel pelayanan prima yaitu perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. e). variabel pelayanan prima yaitu tindakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa tindakan karyawan mengindikasikan bahwa tindakan yang

ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan. f) variabel pelayanan prima yaitu tanggungjawab berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Signifikannya tanggungjawab terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dikarenakan karyawan mengkonfirmasi ulang menu sebelum dimasak, mengganti menu yang tidak sesuai dan keamanan dan halalnya makanan. g). variabel pelayanan prima yaitu kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat. h). variabel pelayanan prima yaitu sikap berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. i). variabel pelayanan prima yaitu penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. j). variabel pelayanan prima yaitu perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. k). variabel pelayanan prima yaitu tindakan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik tindakan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat. l). variabel pelayanan prima yaitu tanggungjawab berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. m). kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen tidak mengeluh atau memberikan saran, berminat melakukan pembelian ulang dan kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, sehingga memiliki loyalitas, melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan.

SUMMARY

Analysis Of Fundamental And Investment Opportunity Set (Ios) Dividend Payout Ratio (Dpr) Automotive Company In Indonesia Stock Exchange; Fristarika Arum Purwandari; 100810201020; 2014; Page 120; Department of Management Faculty of Economics Jember University.

The implementation of the provision of services for its customers, in Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember faced with several issues related to service delivery activities. The problems were related to customer dissatisfaction in the application of quality of services (service excellence) are not yet done with the optimal such as inadequate number of personnel when service is less crowded so fast. So that customer loyalty is always awake Yellow Bamboo Lesehan point in the District Bangsalsari must be able to identify problems that exist, with the ability to find the best solution to overcome the obstacles. If the problems associated with the performance of services is not addressed then it will have an impact on competitors such as the shift of customers, decreasing the number of customers, disruption of the operational activities of the company and reduced the company's image.

This research was conducted with the objective of identifying and analyzing the direct and indirect influence of excellent service to the customer's satisfaction and loyalty in Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember. The population in this study is the whole point customers in the District Lesehan Yellow Bamboo Bangsalsari. The sampling method in this study is sampling purposive sampling through the sampling of visitors who actually become customers with a frequency of at least three times as much as the arrival of 80 samples. The analysis tool is used path analysis. Variables used excellent service is the ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility.

Based on the research and discussion that has been outlined in front, then the conclusions in this study are as follows: a). excellent service variable is the ability of significant positive effect on satisfaction. b). variables excellent service attitude is significant positive effect on satisfaction. c). variables excellent service that looks significant positive effect on satisfaction. d). variables excellent service that is attentive significant positive effect on satisfaction. e). variables excellent service that measures significant positive effect on satisfaction. Influential excellent service in the form of employee actions indicate that there is action on the employee in Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember will shape the behavior of the act so as to increase satisfaction. f) excellent service variable is the responsibility of significant positive effect on satisfaction. Significant responsibility to the satisfaction in Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember

because employees reconfirm before cooking menu, replace menu that does not conform and safety and halal food. g). variables excellent service is the ability of a significant positive effect on customer loyalty. This indicates that the higher the ability of the employees in serving customers, the customer loyalty will meningkat.h). Variables excellent service attitude is a significant positive effect on customer loyalty. i). excellent service variables, namely the appearance of a significant positive effect on customer loyalty. j). variables excellent service that is attentive significant positive effect on customer loyalty. k). variables excellent service that measures significant positive effect on customer loyalty. This indicates that the better the actions that employees in serving customers, it will increase customer loyalty. l). excellent service is the responsibility of the variables significant positive effect on satisfaction. m). satisfaction significant positive effect on customer loyalty. This indicates that consumers do not complain or give suggestions, interest and re-purchase satisfaction with the overall service provided, so it has to have loyalty, make a purchase on a regular basis, recommend to others and do not re-consideration in the purchase of food.

PRAKATA

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG LESEHAN BAMBU KUNING DI KECAMATAN BANGSALSARI JEMBER”.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Mohammad Fathorozi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Dr. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi dan arahnya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku, semua kasih sayang, nasehat, motivasi, doa dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini. Kakak dan adekku tersayang yang sudah banyak membantu dan menghibur selama ini.
5. Sahabat-sahabat terbaikku Reta, Anis, Puji dan Ika yang banyak meluangkan waktu untuk membantuku.
6. Mendiang Almarhum Bogi Setiawan yang memberikan motivasi khusus untukku sebelum kepergiannya. Aku selalu mendoakanmu kak tenang disisi-Nya.
7. Teman-teman. Ayo semangat, kalian pasti bisa menyusulku!!!

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan penulisan Skripsi ini, oleh sebab itu mohon saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat berguna dan memberikan tambahan pengetahuan untuk pembacanya.

Jember, 24 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	vii
SUMMARY	x
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Konsep Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen	12
a. Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Konsumen.....	12
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13

c. Konsep Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.4 Loyalitas Konsumen	15
a. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	15
b. Tahap Kekuatan Loyalitas.....	16
2.1.5 Karakteristik Jasa.....	17
2.1.6 Pelayanan Prima	19
2.1.7 Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan.....	22
2.1.8 Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
2.4 Hipotesis	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Identifikasi Variabel	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Skala Pengukuran Data	32
3.7 Metode Analisis Data	32
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	33
3.7.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	34
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.5 Uji Signifikansi.....	38
3.7.6 Menghitung Jalur.....	39
3.8 Alur Pemecahan Masalah.....	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45

4.1.1	Gambaran Umum Warung Lesehan Bambu Kuning.....	45
4.1.2	Struktur Warung Lesehan Bambu Kuning.....	46
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan Bambu Kuning.....	47
4.1.4	Permodalan Warung Lesehan Bambu Kuning.....	47
4.1.5	Karakteristik Responden.....	47
4.1.6	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	50
4.1.7	Analisis Diskriptif.....	53
4.1.8	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	56
4.1.9	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.1.10	Hasil Pengujian Hipotesis	69
4.2	Pembahasan	72
4.2.1	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Kemampuan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	72
4.2.2	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	74
4.2.3	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Penampilan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	75
4.2.4	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Perhatian Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	76
4.2.5	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tindakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	78

4.2.6	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tanggungjawab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari..	79
4.2.7	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Kemampuan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	80
4.2.8	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	81
4.2.9	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Penampilan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	82
4.2.10	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Perhatian Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	83
4.2.11	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tindakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	84
4.2.12	Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tanggungjawab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	85
4.2.13	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.	86
4.3	Keterbatasan	87
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Uraian	Halaman
2.1	Konsep Pemasaran	8
2.2	Konsep Penjualan.....	8
2.3	Model Perilaku Pembelian	10
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5	Kerangka Konseptual	26
3.1	Model Analisa Jalur	34
3.2	Alur Peecahan Masalah.....	42
4.1	Struktur Warung Lesehan Bambu Kuning	45
4.2	Hasil Analisis Jalur.....	59
4.3	Uji Normalitas Persamaan 1	63
4.4	Uji Normalitas Persamaan 2.....	64
4.5	Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	67
4.6	Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Halaman
2.1	Peneliti Terdahulu	25
3.1	Tabel Reliabilitas	32
4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia	47
4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi	49
4.5	Hasil Uji Validitas.....	50
4.6	Kriteria Uji Reliabilitas	51
4.7	Analisis Deskripsi Variabel	52
4.8	Nilai Koefisien Jalur	55
4.9	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	65
4.10	Hasil Uji Multikolinearitas pada persamaan 1 dan 2	66
4.11	Hasil Ringkasan Uji t (Uji Hipotesis Pada Persamaan 1 dan 2)	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Uraian	Halaman
1.	Kuesioner	95
2.	Data Responden	99
3.	Jawaban Responden.....	101
4.	Uji Instrumen	104
5.	Analisis Deskriptif	108
6.	Analisis Regresi	116
7.	Hasil Uji Asumsi Klasik	118