

ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA HIBURAN PADA BIOSKOP BES CINEMA PANGKALPINANG

Skripsi



Diajukan Oleh :

NAMA : RENALDI AFRIZAL
NIM : 302 15 11 071

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Renaldi Afrizal
NIM : 302 15 11 071
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Analisis *Customer Experience* dan *Service Quality* terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkal Pinang”

Pembimbing Utama

Dr. Hamsani, S.E., M.Sc.
NP. 506906008

Pembimbing Pendamping

Christianingrum, S.Pd., M.M
NIP. 198704022014042001



Pangkalpinang, 9 Agustus 2019
Ketua Jurusan Manajemen

Hamsani, S.E., M.Sc.
NP. 506906008



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

"ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA HIBURAN PADA BIOSKOP BES CINEMA PANGKALPINANG"

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh: Renaldi Afrizal
Nomor Induk Mahasiswa: 302 15 11 071

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 7 Agustus 2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji,

Ketua

Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M.
NIP. 198207222014042002

Anggota

Dony Yanuar, S.E., M.M.
NP. 0207017402

Anggota

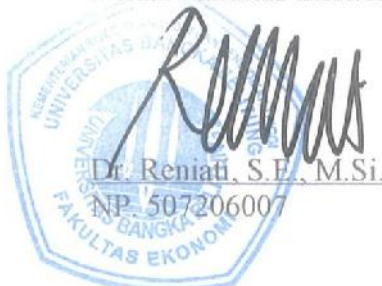
Dr. Hamsani, S.E., M.Sc.
NP. 506906008

Anggota

Christianingrum, S.Pd., M.M.
NIP. 198704022014042001

Balunjuk, 9 Agustus 2019
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Jurusan Manajemen



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “*Analisis Customer Experience dan Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang*” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, 9 Agustus 2019



Renaldi Afrizal

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“WAKTU BAGAIKAN PEDANG. JIKA ENKAU TIDAK
MEMANFAATKANNYA DENGAN BAIK, MAKA IA AKAN
MEMANFAATKANMU” (HR. Muslim)

“TAK SEMUA YANG DILAKUKAN AKAN MUDAH BAGAIKAN MEMBALIK
TELAPAK TANGAN, CUKUP DENGAN USAHA DAN IKHTIAR ADALAH
JAWABANNYA”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan:

1. Kepada sang pencipta allah swt yang telah menuntun jalan saya untuk mengenal arti sebuah perjuangan, tantangan, kerja keras dan pelajaran dalam kehidupan serta selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dengan rasa sayang dan tulus hatiku untuk kedua orang tua ku yaitu ayahku RUSLAN dan ibuku TUTI ROSTIKA dan segenap keluarga tercinta yang memberikan dukungan dari masukkan, saran, dorongan, serta doa yang tulus kepada penulis
3. Untuk kakak-kakakku Rio Rusbandi, Rian Zuhrian dan Rudi Setiawan yang juga telah memberikan pengalaman dan dukungan yang telah mendapatkan gelar sarjana terlebih dahulu, terimakasih untuk setiap motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan pendidikan ini.
4. Untuk pembimbingku “**Dr. Hamsani, S.E., M.Sc** ” dan “**Christianingrum, S.Pd, M.Si** “, terimakasih untuk segala masukan, kesediaan waktu yang diberikan ketika saya mengalami kesulitan, terimakasih untuk semua dukungan yang tak henti diberikan dan keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

5. Serta untuk orang terdekat dan Sahabat – sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.
6. Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku “**Kelas MN3**” angkatan 2015, terimakasih untuk waktu dan kebersamaannya, terus semangat meraih mimpi dan cita-cita untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Bioskop BES Cinema Pangkalpinang semoga penelitian ini membantu untuk melakukan perbaikan dari segala kekurangan dan dapat menjadi solusi untuk perkembangan
8. Untuk Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung yang menjadi kebanggaanku dalam perjuangan di masa perkuliahan.



ABSTRAK

RENALDI AFRIZAL 302 15 11 071

ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA HIBURAN PADA BIOSKOP BES CINEMA PANGKALPINANG

Skripsi, Fakultas Ekonomi, 2019

Peneilitian ini dilatar belakangi fenomena yang menunjukkan ketidaksetabilan pada jumlah penonton dan menarik minat beli ulang penonton pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah sampel sebanyak 400 orang dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Variabel bebasnya terdiri dari *customer experience* dan *service quality* sedangkan variabel terikatnya adalah minat beli ulang jasa hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji f, uji t, dan koefisien determinasi sedangkan uji bandingnya menggunakan uji beda *independent sample t-test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Bioskop BES Cinema berada pada kategori baik. Hasil pengujian analisis regresi berganda menunjukkan hasil positif dari seluruh variabel yang ada. Sedangkan pada uji t dan uji f menunjukan bahwa variabel *customer experience* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang jasa hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang. Hasil analisis koefisien determinasi (r) menunjukan bahwa variabel *customer experience* dan *service quality* mempengaruhi terhadap minat beli ulang determinasi R² pada penelitian ini sebesar 72,3% atau 0,723. Hasil uji banding yang dilakukan dengan menggunakan uji *independent sample t-test* didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi antara jenis kelamin pada *customer experience* dan terdapat perbedaan persepsi antara jenis kelamin pada *service quality*.

Kata kunci: *customer experience*, *service quality* dan minat beli ulang

ABSTRACT

RENALDI AFRIZAL 302 15 11 071

ANALYSIS CUSTOMER EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY TOWARDS REPELLENT INTEREST IN ENTERPRISE SERVICE IN BES CINEMA PANGKALPINANG

Undergraduate, Faculty of Economy, 2019

The research is motivated by a phenomenon that shows instability in the number of viewers and attracts the interest of repurchasing viewers at the Pangkalpinang BES Cinema. This research is a quantitative study with a survey approach. The number of samples is 400 people using non probability sampling methods. The independent variable consists of customer experience and service quality while the dependent variable is the interest in repurchasing entertainment services at the BES Cinema Pangkalpinang. Testing Instruments using validity and reliability tests, data while the comparative test uses a different test independent sample t-test.

The results showed that BES Cinema was in the good category. The results of testing multiple regression analysis showed a positive result of all existing variables. Where as the t test and f test show that the customer experience and service quality variables have a positive and significant effect on the interest repurchasing entertainment services at the BES Cinema Pangkalpinang. The results of the coefficient of determination analysis (r) show that the customer experience and service quality variables influence the repurchase intention of R^2 determination in this study by 72,3% or 0,723. The results of the comparative test conducted using the independent sample t-test found that there is no difference in perception between the sexes on customer experience and there were differences in perceptions between the sexes on service quality

Keywords: customer experience, service quality and repurchase interest

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “Analisis Customer Experience dan Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Jasa Hiburan pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir Muhammad Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Nizwan Zuhri, S.E., M.M., selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Bangka Belitung
3. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

4. Bapak Dr. Hamsani, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Christianingrum, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
7. Keluarga Tercinta, terutama Ibu dan Ayah serta Kakak ku dan kakak ipar ku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya.
8. Teman dekatku Anisa Gustanti yang membantu menjernikan otakku saat setresnya pikiran ini dalam proses penyelesaian skripsi
9. Keluarga keduaku SPI yang selalu hadir dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi khususnya Ifniati, Icha, Nizam, Andi, Intan, Nabila dan Aldi. Semoga kita bisa berkumpul kembali.
10. Sahabat – sahabat ku yang sama – sama sedang berjuang menyelesaikan Sarjana Ekonomi. ” Taufik, Rianto, Yahya, Swari, Yolana, Tari, Silvia, Sofi, Ulfi, dan Yeni. Dengan keseruan kalian yang membuat aktivitas penyelesaian skripsiku menjadi tanpa beban.

11. Keluargaku semasa kuliah dan sama – sama dalam menyelesaikan skripsi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi “MN 3 2015”
12. Rekan – rekan dan pembina UKM KEWIRAUSAHAAN Universitas Bangka Belitung yang selalu memberikan dukungan.
13. Abang, ayuk dan seniorku di Univeristas Bangka Belitung yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan membantu merikan tips-tips mengenai skripsi Rinando Ken Rokar S.E, Lolly Anggraini S.E dan Tommy S.E”
14. Saya ucapkan terima kasih sebanyak- banyak kepada Bioskop BES Cinema yang memberikan kesempatan melakukan penelitian dan terimakasih juga kepada Penonton-penonton di Bioskop BES Cinema yang telah memberikan data yang akurat dan jelas.

Semoga penelitian ini bermanfaat Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagisemua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban bagi Provinsi Bangka Belitung.

Balunijuk, 25 Juli 2019

Penulis

Renaldi Afrizal

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.1 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Batasan Masalah | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 11 |
| 1.6 Sistematika Penelitian | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 13 |
| 2.1 Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2 1.1. Pengertian Manajemen | 13 |
| 2 1.2. Pengertian Pemasaran | 13 |
| 2 1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2.2 <i>Customer Experience</i> | 14 |
| 2.2.1 Definisi <i>Customer Experience</i> | 14 |
| 2.2.2 Kategori <i>Customer Experience</i> | 14 |
| 2.2.3 Dimensi <i>Customer Experience</i> | 16 |
| 2.3 <i>Service Quality</i> | 17 |
| 2.3.1 Definisi <i>Service Quality</i> | 17 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.3.2 | Prinsip-prinsip <i>Service Quality</i> | 17 |
| 2.3.3 | Dimensi <i>Service Quality</i> | 19 |
| 2.4 | Minat Beli | 19 |
| 2.4.1 | Definisi Minat Beli | 18 |
| 2.4.2 | Indikator Minat Beli | 20 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.6 | Kerangka Berfikir | 24 |
| 2.7 | Hipotesis | 30 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 31 |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian | 31 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | 31 |
| 3.3 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 32 |
| 3.3.1 | Defenisi Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.3.2 | Pengukuran Variabel..... | 33 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 34 |
| 3.4.2 | Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 34 |
| 3.5 | Metode Pengambilan Data | 36 |
| 3.5.1 | Jenis Data..... | 36 |
| 3.5.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.6.1 | Analisis Deskriptif..... | 37 |
| 3.6.2 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 38 |
| 3.6.2.1 | Uji Validitas..... | 38 |
| 3.6.2.2 | Uji Reliabiliras | 39 |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 3.6.3.1 | Uji Normalitas..... | 39 |
| 3.6.3.2 | Uji Multikolinearitas..... | 40 |
| 3.6.3.3 | Uji Heterokedasititas..... | 41 |
| 3.6.4 | Analisis Regresi Berganda..... | 42 |
| 3.6.5 | Pengujian Hipotesis | 43 |

| | |
|---|------------|
| 3.6.5.1 Uji T | 43 |
| 3.6.5.2 Uji Beda <i>Independent T-Test</i> | 44 |
| 3.6.5.3 Uji F | 45 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian | 47 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Bioskop BES Cinema Pangkalpinang... .. | 47 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Bioskop BES Cinema Pangkalpinang | 48 |
| 4.2 Hasil Deskriptif Penelitian | |
| 4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden | 48 |
| 4.2.2 Hasil Deskriptif Masing-masing Variabel | 52 |
| 4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel..... | 73 |
| 4.3 Hasil Analisis Data | 74 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 74 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 75 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik..... | 76 |
| 4.3.4 Uji Regresi Berganda..... | 81 |
| 4.2.5 Pengujian Hipotesis | 82 |
| 4.2.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)..... | 84 |
| 4.2.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f) | 85 |
| 4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi R | 86 |
| 4.2.7 Hasil Uji Beda <i>Independen T-Test</i> | 87 |
| 4.4 Pembahasan..... | 89 |
| BAB V PENUTUP..... | 101 |
| 5.1 Kesimpulan | 101 |
| 5.2 Saran | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel I.1 | Grafik Jumlah Penonton Film Bioskop di Indonesia pada tahun 2014 -2018..... | 6 |
| Tabel II.1 | Ringkasan peneliti terdahulu | 19 |
| Tabel III.1 | Definisi Operasional dan Variabel Penelitian | 32 |
| Tabel III.2 | Skor Skala Likert | 32 |
| Tabel III.3 | Jumlah penonton pada Bioskop BES Cinema Pangkalpinang Januari – Desember 2018 | 34 |
| Tabel III.4 | Kategori Skala..... | 38 |
| Tabel IV.1 | Hasil Responden Berdasarkan Jenis kelamin | 49 |
| Tabel IV.2 | Hasil Responden Berdasarkan Usia | 49 |
| Tabel IV.3 | Hasil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 50 |
| Tabel IV.4 | Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir..... | 51 |
| Tabel IV.5 | Kualitas Film | 52 |
| Tabel IV.6 | Kualitas Gambar | 53 |
| Tabel IV.7 | Kualitas Suara | 53 |
| Tabel IV.8 | Penyampaian Informasi | 54 |
| Tabel IV.9 | Karyawan Ramah..... | 54 |
| Tabel IV.10 | Inovasi Baru..... | 55 |
| Tabel IV.11 | Alternatif Baru | 56 |
| Tabel IV.12 | Pengalaman Konsumen..... | 56 |
| Tabel IV.13 | Hubungan Tubuh Secara Fisik..... | 57 |
| Tabel IV.14 | Kelompok Sosial..... | 58 |
| Tabel IV.15 | Identitas Sosial..... | 58 |
| Tabel IV.16 | Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel <i>Customer Experience</i> | 59 |
| Tabel IV.17 | Ketepatan Waktu | 60 |
| Tabel IV.18 | Kepedulian Terhadap Masalah | 61 |
| Tabel IV.19 | Kesediaan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan..... | 61 |
| Tabel IV.20 | Kesediaan Pegawai dalam Meluangkan Waktu..... | 62 |

| | |
|--|----|
| Tabel IV.21 Keterampilan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan | 63 |
| Tabel IV.22 Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan..... | 63 |
| Tabel IV.23 Memberikan Perhatian yang tulus | 64 |
| Tabel IV.24 Berupaya dalam memahami keinginan konsumen | 65 |
| Tabel IV.25 Ketersediaan Brosur..... | 65 |
| Tabel IV.26 Kenyamanan dalam Kebersihan | 66 |
| Tabel IV.27 Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel <i>Service Quality</i> | 67 |
| Tabel IV.28 Informasi Mudah didapat..... | 68 |
| Tabel IV.29 Informasi Harga mudah didapat | 68 |
| Tabel IV.30 Informasi Minat Beli..... | 69 |
| Tabel IV.31 Informasi Menarik Perhatian | 70 |
| Tabel IV.32 Informasi Keinginan Membeli..... | 70 |
| Tabel IV.33 Keinginan produk baru | 71 |
| Tabel IV.34 Menarik Minat Beli..... | 71 |
| Tabel IV.35 Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Minat Beli Ulang | 72 |
| Tabel IV.36 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel | 73 |
| Tabel IV.37 Hasil Uji Validitas | 74 |
| Tabel IV.38 Hasil Uji Reabilitas | 75 |
| Tabel IV.39 Hasil Uji Normalitas | 76 |
| Tabel IV.40 Hasil Uji Multikolinearitas | 79 |
| Tabel IV.41 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 80 |
| Tabel IV.42 Hasil Analisis Uji Regresi Berganda | 81 |
| Tabel IV.43 Hasil Analisis Uji t..... | 84 |
| Tabel IV.44 Hasil Analisis Uji f | 85 |
| Tabel IV.45 Hasil Analisis Koefisien Determinasi R | 85 |
| Tabel IV.46 Uji Beda T-Test <i>Customer Experience</i> | 86 |
| Tabel IV.47 Uji Independen Sempel T-Test <i>Customer Experience</i> | 86 |
| Tabel IV.48 Uji Beda T-Test <i>Service Quality</i> | 87 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar I.1 Grafik Jumlah Penonton Film Bioskop di Indonesia pada tahun 2014 -2018 | 3 |
| Gambar II.1 Kerangka Berfikir | 24 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi Bioskop BES Cinema | 48 |
| Gambar IV.2 Deskriptif Variabel Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| Gambar IV.3 Deskriptif Variabel Berdasarkan Usia | 50 |
| Gambar IV.4 Deskriptif Variabel Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 51 |
| Gambar IV.5 Deskriptif Variabel Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 51 |
| Gambar IV.6 Uji Normalitas..... | 77 |
| Gambar IV.7 Uji Heteroskedasititas | 81 |

