

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA ANGGOTA SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

NAMA : KURNIAWAN

NIM : 302 11 11 068

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

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2015**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

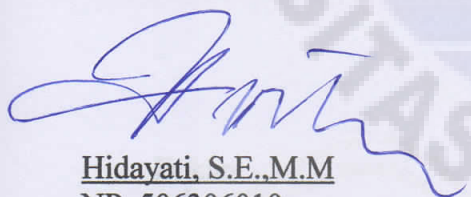
FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

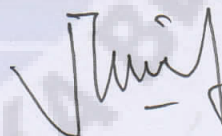
Nama : Kurniawan
NIM : 302 11 11 068
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang”

Pembimbing Utama



Hidayati, S.E., M.M
NP. 506306010

Pembimbing Pendamping



Erwin, S.E., M.M. Ph.D
NP. 506507013

Balunijuk, 8 september 2015
Ketua Jurusan Manajemen



Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP.197903152012121005

PERNYATAAN **PENGESAHAN SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Kurniawan

Nomor Induk Mahasiswa : 302 11 11 068

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 16 September 2015 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji

Ketua

Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Anggota

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

Anggota

Dony Yanuar, S.E., M.M.
NP. 107408040

Balunijuk, 16 September 2015
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

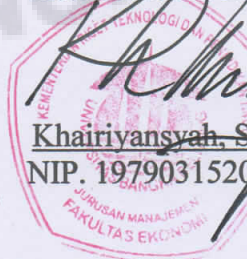
Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007



Ketua Jurusan Manajemen

Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kecerdasan Emosioal Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang**”, ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahawa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Pangkalpinang, 16 September 2015

Penulis

Kurniawan

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Kepunyaan Allah-lah segala apa yang ada di langit dan di bumi.

Dan jika kamu melahirkan apa yang ada di dalam hatimu atau kamu menyembunyikannya, niscaya Allah akan membuat perhitungan dengan kamu tentang perbuatanmu itu. Maka Allah mengampuni siapa yang dikehendakinya dan menyiksa siapa yang dikehendakinya; dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu. (QS: Al-Baqarah 2:284)

“Allah SWT tidak akan memberikan beban kepada orang yang tidak mampu menanggungnya” (QS: Al-Baqarah 2:86)

“Dan Tuhanmu berfirman: Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Ku perkenankan bagimu.” (QS: Al Mu'min: 60)

Skripsi ini Ku Persembahkan untuk:

- *ALLAH SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melanjutkan di bangku perkuliahan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan gelar sarjana ekonomi yang suatu saat nanti ini akan*

sangat bermanfaat bagi kehidupan saya, serta berkatNya lah saya mampu menyelesaikan kuliah ini sampai dengan selesai.

- *Ibu yang telah memberikan motivasinya melalui wisudanya sebagai sarjana pendidikan SD dan karena ibu lah yang paling memberikan dorongan untuk melanjutkan kuliah ini serta yang selalu mendoakan saya agar saya bisa lulus dan sukses di kemudian harinya*
- *Bapak yang selalu memberikan doanya agar saya bisa menyelesaikan kuliah dengan baik, serta yang mengajarkan kepada saya arti dari sebuah semangat dan berusaha yang tak pernah putus.*
- *Iwan purnawan dan Dwi Yunar Setiawan selaku kakak yang selalu memberikan pelajaran berharga untuk saya mengenai arti hidup yang lebih baik melalui kesalahan dan kenakalan remaja mereka yang sekarang mereka sudah sudah sadar, Alhamdulillah.*
- *Bambang Irawan dan M. Yusuf sebagai adik yang mengajarkan ku bagaimana menjadi seorang kakak yang harus peduli terhadap saudara melalui tingkah mereka yang kadang membuat saya kesal dan senang.*
- *Pak edi, pak yuli, bang esa, dan yu' citra yang telah memberikan saya tempat tinggal gratis di kantornya asuransi himalaya pelindung beserta yang memberikan dorongan untuk tetap bersemangat kuliah.*

- *Yu'ena yang telah memberikan informasi tempat bekerja yang akhirnya dapat membantu dan meringankan uang kuliah saya.*
- *Anggi saputra, rahman, septian andreno, nova ashari sebagai sahabat-sahabat semasa SMK yang selalu menjadi teman bermain.*
- *Essa yulita tri puti, susi susanti, dodri heryanto yang menjadi sahabat-sahabat di masa kuliah ini dan dorongan mereka untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cepat, membantu dalam penyelesaian skripsi ini serta bisa wisuda bersama-sama.*
- *Budi jarti yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini*
- *Kaharudin, suhardi, muslim, febriansyah, yunita, ria riski, hotni beserta kawan-kawan MN1, MN2, MN3 dan AK1, AK2, AK3 yang menjadi teman bermain selama perkuliahan ini.*
- *Kawan-kawan BBSA (Budak Bangka Sekapot Ancop) yang menjadi teman bermain dan ngetrip masa akhir-akhir perkuliahan ini.*

ABSTRACT

Kurniawan. 302 11 11 068

The Effect of Emotional Intelligence and Communication on the Performance of Members of the Civil Service Police Unit Pangkalpinang.

Economics Fakultas

The background of the study is due to the frequent clashes or conflicts between Civi Service Police Unit Pangkalpinang and the society when doing demolition and also negative image such as abusive apparatus, oppressive, arrogant and so on. The study aims to determine and review the effect of emaoional intelligence and communication on the performance of the member civil service police unit pangkalpinang. This is descriptive quantitative study with a total sample of 114 respondent, while the sampling technique used disproportionate stratified random sampling. The independent variable of the study consists of emotional intelligence and comunication, while the dependent variable is the performance of the civil service police unit pangkalpinang. The test of instrument used validity and reliability test. The data analysis method use multiple linier regressions with T test and F test. The result of independent variable indicates the variable X_1 t_{count} is $(11.356) > t_{table} (1.9815)$ and variable X_2 t_{count} is $(4.442) > t_{table} (1.9815)$. this variable X_1 has partial effect on the variable Y and variable X_2 has partial effect on variable Y. The result of F test indicates that F_{count} is $(85.119) > F_{table} (3.08)$, while the significance is $0.000 > \alpha$ on the significance level is 0.05, so H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that simultaneously the independent variables have effect on the dependent variable significantly. While the coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.598 or 60.8% which means that variable of performace of civil service Police unit pangkalpinang can be explained by variable of emotional intelligence and comunicational.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication, The Employee Of The Civil Service Police Unit Pangkalpinang

ABSTRAK

Kurniawan. 302 11 11 068. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang

Penelitian ini dilatar belakangi oleh seringnya terjadi bentrok atau konflik antara Satpol PP kota Pangkalpinang dengan masyarakat saat melakukan penertiban dan juga citra yang negatif yang ada seperti aparat yang kasar, penindas, arogan dan lain sebagainya . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 114 responden sedangkan tehnik pengambilan menggunakan tehnik *dispropotionate stratified random sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari kecerdasan emosional dan komunikasi, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen (X_1) diperoleh t_{hitung} (11,356) > T_{tabel} (1,9815) dan variabel X_2 t_{hitung} (4,442) > T_{tabel} (1,9815). Maka variabel X_1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel y dan variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} (85,119) > F_{tabel} (3,08), sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,598 atau 60,8% yang berarti variabel kinerja anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional dan komunikasi.

Kata kunci : kecerdasan Emosional, Komunikasi, Kinerja Anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang tiada hentinya memberikan rahmat, anugrah, berkat, serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang” untuk memperoleh gelar sarjana di universitas Bangka Belitung.

Dalam penyelesaian penelitian ini, tidak bisa lepas dari bantuan-bantuan orang-orang di sekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. DR. Bustami Rahman, M.Sc. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan sebagai orang yang selalu menerima mahasiswanya yang ingin konsul dalam berbagai hal.
3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Hidayati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Erwin, S.E.,M.M.Ph.D selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
6. Pak Sumar Toyib, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing akademik
7. Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan bantuan moril bagi penulis.
8. Office Boy dan Office Girl selaku petugas kebersihan yang memberikan tempat untuk saya bersantai, tempat tidur dan teman ngobrol kala tidak ada teman dan kerjaan.
9. Keluarga yang selalu mendorong dan terus memberikan semangatnya agar penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Peneliti sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena banyaknya keterbatasan yang dimiliki oleh penulis sebagai manusia. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

BalunIjuk,16 September 2015

Penulis,

Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Batasan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.2 Pendekatan Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.2 Kecerdasan Emosional	23

2.2.1	Definisi Kecerdasan Emosional	23
2.2.2	Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional	26
2.2.3	Cara Mengembangkan Kecerdasan Emosional	28
2.2.4	Komponen Kecerdasan Emosional	30
2.3	Komunikasi	32
2.3.1	Pengertian Komunikasi	32
2.3.2	Prinsip Komunikasi	33
2.3.3	Proses Komunikasi	35
2.3.4	Jenis-jenis dari Komunikasi	35
2.3.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi	36
2.3.6	Fungsi-fungsi Komunikasi Organisasi	38
2.3.7	Pendekatan Komunikasi Organisasi	40
2.3.8	Arah Komunikasi Organisasi	45
2.3.9	Dimensi-dimensi Komunikasi dalam Kehidupan	46
2.3.10	Komunikasi dan Hubungan dengan Masyarakat	49
2.4	Kinerja	51
2.4.1	Pengertian Kinerja	51
2.4.2	Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	52
2.4.3	Kriteria dalam Kinerja	54
2.4.4	Aspek-aspek Kinerja	56
2.4.5	Pengukuran Kinerja	58
2.4.6	Penilaian Kinerja	59
2.4.7	Tujuan Penelitian Kinerja	60
2.5	Penelitian Terdahulu	62
2.6	Kerangka Pemikiran	63

2.7 Hipotesis.....	64
BAB III METODE PENELITIAN	65
3.1 Pendekatan Penelitian	65
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	65
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	66
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	66
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	68
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	68
3.4.1 Populasi.....	68
3.4.2 Sampel.....	69
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.5.1 Jenis Data	70
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	71
3.6 Variabel Penelitian	73
3.7 Uji Instrumen Penelitian	73
3.7.1 Uji Validitas	73
3.7.2 Uji Realibilitas	74
3.8 Analisis Data.....	74
3.8.1 Analisis Deskriptif dan Analisis Verifikatif	74
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	76
3.8.2 Regresi Linier Berganda	78
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi	79
3.8.4 Pengujian Hipotesis	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	82
4.1.1 Sejarah.....	82
4.1.2 Visi Misi.....	84
4.1.3 Jumlah Anggota	85
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	85
4.1.5 Struktur Organisasi	91
4.2 Hasil Penelitian	92
4.2.1 Hasil Karakteristik Responden	92
4.2.2 Hasil Deskriptif Variabel	96
4.3 Hasil Analisis Data	122
4.3.1 Uji Validitas	122
4.3.2 Uji Reabilitas	124
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	124
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	124
4.3.3.2 Uji Multikolonieritas.....	126
4.3.3.3 Uji Heterokestisitas.....	127
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	128
4.3.5 Uji Parsial atau Uji T	129
4.3.6 Uji Simultan atau Uji F	132
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi	133
4.4 Pembahasan.....	134
4.4.1 Karakteristik Responden	134
4.4.2 Hasil Deskriptif Variabel	135

4.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang	135
4.4.4 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang	136
4.4.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Anggota Satpol PP Kota Pangkalpinang	137
BAB V PENUTUP	138
5.1 Kesimpulan	138
5.2 Saran	139
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah anggota baru Satpol PP Kota Pangkalpinang selama tahun 2012-2015	12
Tabel 1.2	Materi dan Narasumber dalam Pelatihan Pengendalian dan Kenyamanan Lingkungan Satpol PP Kota Pangkalpinang Tahun 2014.....	13
Tabel 1.3	Persentase Pengaruh Variabel independen terhadap Variabel dependen	15
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	62
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	66
Tabel 3.2	Jumlah Anggota Satpol PP.....	43
Tabel 3.3	Kategori Skala.....	75
Tabel 4.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	93
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	94
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan Lama bekerja	95
Tabel 4.5	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Diri.....	97
Tabel 4.6	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Diri.....	97
Tabel 4.7	Hasil Penelitian Deskriptif Pengaturan Diri.....	98
Tabel 4.8	Hasil Penelitian Deskriptif Pengaturan Diri.....	99
Tabel 4.9	Hasil Penelitian Deskriptif Empati.....	100
Tabel 4.10	Hasil Penelitian Deskriptif Empati.....	100
Tabel 4.11	Hasil Penelitian Deskriptif Keterampilan Sosial.....	101
Tabel 4.12	Hasil Penelitian Deskriptif Keterampilan Sosial.....	102
Tabel 4.13	Hasil Penelitian Deskriptif Motivasi Diri	102

Tabel 4.14	Hasil Penelitian Deskriptif Motivasi Diri	103
Tabel 4.15	Rata-rata Penilaian Anggota Terhadap Kecerdasan Emosional...	104
Tabel 4.16	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Atas ke Bawah	105
Tabel 4.17	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Atas ke Bawah	105
Tabel 4.18	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Atas ke Bawah	106
Tabel 4.19	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Bawah ke Atas	107
Tabel 4.20	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Bawah ke Atas	108
Tabel 4.21	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi Horizontal	108
Tabel 4.22	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi Horizontal	109
Tabel 4.23	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Organisasi Kepada Masyarakat	110
Tabel 4.24	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Organisasi Kepada Masyarakat	111
Tabel 4.25	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Masyarakat Kepada Organisasi.....	111
Tabel 4.26	Hasil Penelitian Deskriptif Komunikasi dari Masyarakat Kepada Organisasi.....	112
Tabel 4.27	Rata-rata Penilaian Anggota Terhadap Komunikasi.....	113
Tabel 4.28	Hasil Penelitian Deskriptif Kesetiaan	114
Tabel 4.29	Hasil Penelitian Deskriptif Kesetiaan	115
Tabel 4.30	Hasil Penelitian Deskriptif Prestasi Kerja.....	116
Tabel 4.31	Hasil Penelitian Deskriptif Prestasi Kerja.....	116
Tabel 4.32	Hasil Penelitian Deskriptif Ketepatan	117
Tabel 4.33	Hasil Penelitian Deskriptif Ketepatan	118
Tabel 4.34	Hasil Penelitian Deskriptif Tanggung Jawab	119
Tabel 4.35	Hasil Penelitian Deskriptif Tanggung Jawab	119

Tabel 4.36	Hasil Penelitian Deskriptif Kemandirian	120
Tabel 4.37	Hasil Penelitian Deskriptif Kemandirian	121
Tabel 4.38	Rata-rata Penilaian Anggota Terhadap Kinerja	121
Tabel 4.39	Hasil Uji Validitas.....	123
Tabel 4.40	Hasil Uji Reabilitas	124
Tabel 4.41	Hasil Uji Multikolonieritas	126
Tabel 4.42	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	128
Tabel 4.43	Hasil Uji Parsial atau Uji T	130
Tabel 4.44	Hasil Uji Simultan atau Uji F.....	133
Tabel 4.45	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	134



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	91
Gambar 4.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Gambar 4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	94
Gambar 4.4	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	95
Gambar 4.5	Karakteristik responden berdasarkan Lama bekerja	96
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	125
Gambar 4.7	Hasil Uji Normalitas Grafik <i>plot</i>	125
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	127

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas dan Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan Upt Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan