

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*,
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH PANGGUNG
CAFE & RESTO DI SUNGAILIAT**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : DESYA MARSSELA

NIM : 3021411017

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

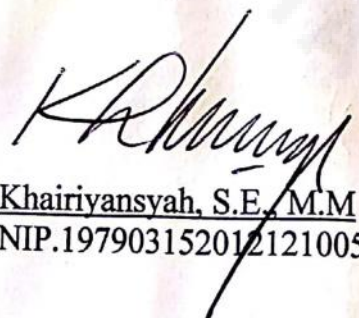
FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

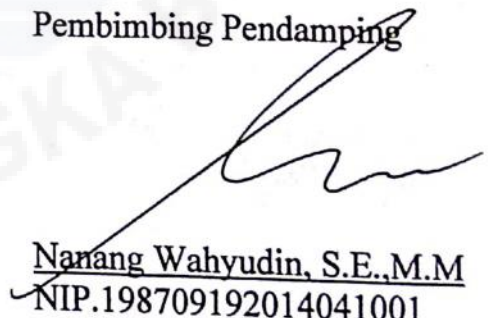
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Desya Marssela
Nim : 3021411017
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh *Product Quality*, *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Panggung *Cafe & Resto* di Sungailiat”

Pembimbing Utama


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

Pembimbing Pendamping


Nanang Wahyudin, S.E., M.M
NIP.198709192014041001

Balunijuk, 25 Juli 2018
Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP.196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH PANGGUNG CAFE & RESTO DI KOTA SUNGAILIAT

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh : Desya Marssela
Nomor Induk Mahasiswa : 3021411017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 07 Agustus 2018 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji:

Ketua Penguji

M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004

Anggota Penguji I

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

Anggota Penguji II

Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 19790315201221005

Anggota Penguji III

Nanang Wahyudin, S.E., M.M.
NIP. 198709192014041001

Balun Ijuk, 16 Agustus 2018
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

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

Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh *Product Quality* , *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Panggung *Cafe & Resto* di Sungailiat “, ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi , dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah inidan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunjuk , Juli 2018

Penulis.

Desya Marsela

MOTTO

“Ilmu itu diperoleh dari lidah yang gemar bertanya serta akal yang suka berpikir”

(**Abdullah bin Abbas**)

“Pendidikan bukanlah suatu proses untuk mengisi wadah yang kosong, akan tetapi Pendidikan adalah suatu proses menyalakan api pikiran” – **W.B. Yeats**

“Dibalik kesuksesan seorang anak, tentulah orangtua yang berperan penting didalamnya. Karena mereka selalu mendukung, tak hanya dari segi materi, tapi juga utaian doa yang selalu dipanjatkannya”

“Saya datang , saya bimbingan , saya ujiann , saya revisi , dan saya menang !”

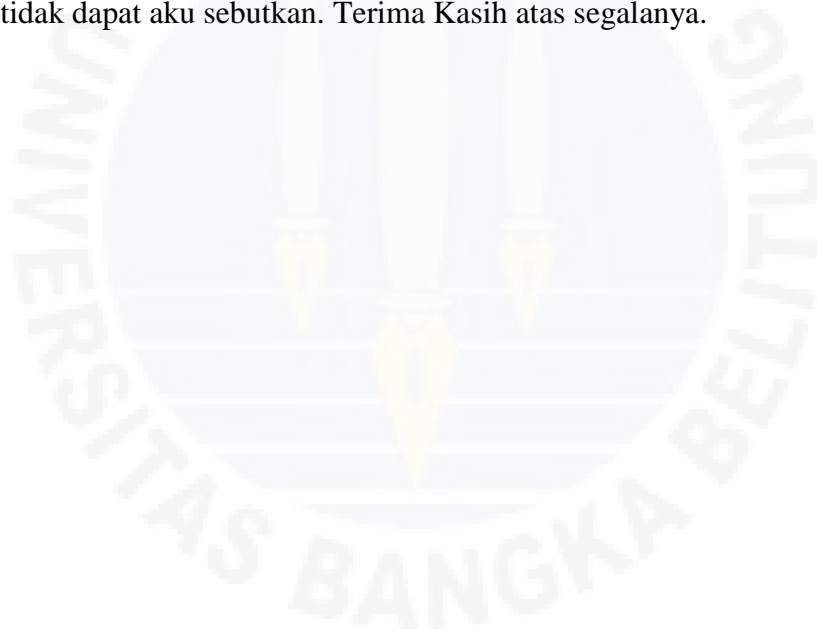
PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan kemudahan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Ketiga orang tuaku tercinta(Bapak Survin Satelit , Ibu Marida (Almh) & Ibu Yuminarti) yang telah memerikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan ku karena tiada doa yang paling ikhlas selain doa dari ketiga pahlawanku yang tersayang.
3. Untuk adik adik ku yang tersayang (Zennia Yulanda , M. Eryan Gevinda , Astrid Revinda , Diva Safira) , tiada moment yang paling inda dan mengaharukan ketika dapat berkumpul bersama keluarga walaupun sering

bertengkar namun hal itu menjadi hal terindah dalam hidup ku yang tak akan pernah terganti . Terimakasih atas kasih sayang serta dukungan selama ini yang kalian berikan , hanya hadiah kecil ini lah yang bisa ku persembahkan pada kalian.

4. Untuk Keluarga Besar Kakek Satelit Aziz (Alm) & Maria Ulfa (Almh) serta Maklong , Bukde , Wois , Wona , Ngatis , Docom , Cicik , Cikwan , Cuwin , Cuya & Untuk Sepupuku tersayang Aak Puput , Aak dea , Kakak Kiki , Rara , Lalak , Ica , Fahri , Dika , Aurel serta Keponakan ku tersayang yaitu Gio , Zafran , Keizha dan Biyu yang selalu mendukung , memberikan doa , dan memberikan nasehat padaku.
5. Untuk sahabat – sahabatku yang tersayang yang tak akan pernah terlupakan yaitu (Nana , Rani Andriani , Dina Attahtani , Ena Lestari , Syah Fitri , Monica Astiana Safitri , Intan ferida , Lhara Aminati , Witri Bustami , Nur Oktaria , Sinta Komalasari , Fanisca Limg-ling Liana Putri , Reeta Aryani) tanpa kalian semua aku tak akan pernah tahu apa arti persahabatan , walaupun ada permasalahan kita selalu dapat menyelesaikannya, susah senang selalu bersama momen itu tak akan pernah terlupakan.
6. Teman – teman seperjuangan Jurusan Manajemen, Khususnya MN 1 Angkatan 2014 yang tak bisa aku sebutkan satu – satu . semoga kita lulus bareng,

7. Dosen Pembimbing utama saya Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M. yang telah memberikan ilmu dan sabar dalam membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Dosen Pembimbing pendamping saya Bapak Nanang Wahyudin,S.E.,M.M. yang telah memberikan ilmu dan sabar dalam membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung.
10. Kepada semua orang yang sayang pada ku dan selalu mendoakanku yang tidak dapat aku sebutkan. Terima Kasih atas segalanya.



ABSTRACT

Rani Andriani, 302 14 11 086. *The Influence of Brand Equity, Store Atmosphere and Product Quality toward Purchase Decision on Setal Distribution Store (Distro) Pangkalpinang.*

This reseach based on the existing phenomena shown that brand equity, store atmosphere and product quality can influence purchasing decision. The purpose of this reseach is to know and to get the study aboutnbthe influence of brand equity, store atmosphere and product quality toward purchase decision at Setal Distro Pangkalpinang.

This study is a descriptive and quantitative reseach with the number of samples of 200 respondents, while the sampling method is accidental sampling. In this study independent variabels consist of brand equity, store atmosphere and product quality, while dependent variabels is purchase decision. Instrument test are validity test and reliability test, while data analysis methods are multiple linear regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination (R_2).

The result of independent variables X_1 obtained t_{count} (4.043) > T_{tabel} (1.9720), X_2 variable obtained t_{count} (2.834) > T_{tabel} (1.9720) and X_3 variable obtained t_{count} (4.738) > T_{tabel} (1.9720). Than variable X_1 (brand equity) partially influenced to variable Y (purchase decision), variable X_2 (store atmosphere)) partially influenced to variable Y (purchase decision) and variable X_3 (product quality)) partially influenced to variable Y (purchase decision). The result of F test showed that F_{count} (118.176) > F_{tabel} (2.650), while significant $0.000 < \alpha$ at significant level 0.5 then H_0 was rejected, H_a accepted which meant independent variable (brand equity, store atmosphere and product quality) simultaneously affected dependent variable (purchasing decision) significantly. The result of determination coefficient analysis (R_2) showed that the independent variable (brand equity, store atmosphere and product quality) influenced the dependent variable (purchasing decision) of 63.9% and the remaining 36.1% was influenced by other variables outside the reseach.

Keyword: Brand Equity, Store Atmosphere, Product Quality and Purchase Decision.

ABSTRAK

Desya Marssela, 302 14 11 016. Pengaruh *Product Quality* , *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Panggung Cafe & Resto Sungailiat .

Penelitian ini dilator belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukan bahwa *Product Quality*, *Store Atmosphere* dan *Service Quality* dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *Product Quality* , *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Panggung Cafe & Resto Sungailiat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 207 responden. Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling* . Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *Product Quality* , *Store Atmosphere* dan *Service Quality* , sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas , sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda , uji T , uji F , dan Koefisien determinasi (R^2).

Hasil Penelitian variabel independen X_1 diperoleh $T_{hitung} (7,421) > T_{tabel} (1,971)$, X_2 diperoleh $T_{hitung} (12,687) > T_{tabel} (1,971)$, X_3 diperoleh $T_{hitung} (5,340) > T_{tabel} (1,971)$. Maka variabel X_1 (*Product Quality*) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (Kepuasan Konsumen) , variabel X_2 (*Store Atmosphere*) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (Kepuasan Konsumen) , variabel X_3 (*Service Quality*) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (Kepuasan Konsumen) . Hasil Uji F menunjukan bahwa $F_{hitung} (423,201) > F_{tabel} (2,649)$, sedangkan signifikansi $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05 maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti variabel independen (*Product Quality*, *Store Atmosphere* dan *Service Quality*) secara bersama – sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Konsumen) secara signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukan bahwa variabel independen (*Product Quality* , *Store Atmosphere* dan *Service Quality*) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Konsumen) sebesar 86% dan sisanya 14% dipengaruhi oleh Variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : *Product Quality* , *Store Atmosphere* , *Service Quality* dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya beserta keluarga , para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman , aminn. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian siding kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan,bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak , baik berupa ilmu pengetahuan , dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M sebagai Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Nanang Wahyudin,S.E.,M.M. sebagai Dosen Pembimbing pendamping saya atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. I. Muh Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
3. Bapak M. Tanggung, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen

4. Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk bimbingan serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini .
5. Nanang Wahyudin,S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk bimbingan serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini .
6. Seluruh dosen dan staff akademik Fakultas Ekonomi.
7. Terima Kasih kepada orang tua dan keluarga besar yang selalu member doa dan memotivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Pihak Rumah Panggung *Cafe & Resto* Sungailiat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
9. Teman – teman sekelas MN 1 & Manajemen Pemasaran angkatan 2014 memberikan semangat.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang. Semoga Universitas Bangka Belitung dapat berkembang lebih maju sesuai dengan Visi dan Misi. Menjadi kampus yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar dan masyarakat Bangka Belitung.

Balun Ijuk, Juli2018
Penulis

Desya Marsela

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12

1.6	Sistematika Penulisan	13
BAB II	LANDASAN TEORI	15
2.1	Manajemen Pemasaran	15
2.1.1	Pengertian Manajemen	15
2.1.2	Pengertian Pemasaran	16
2.1.3	Konsep Pemasaran	17
2.1.4	Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.2	<i>Product Quality</i>	21
2.2.1	Pengertian <i>Product Quality</i>	21
2.2.2	Dimensi <i>Product Quality</i>	22
2.3	<i>Store Atmosphere</i>	23
2.3.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	23
2.3.2	Dimensi <i>Store Atmosphere</i>	23
2.4	<i>Service Quality</i>	25
2.4.1	Pengetian <i>Service Quality</i>	25
2.4.2	Dimensi <i>Service Quality</i>	26
2.5	Kepuasan Konsumen	27
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	27

2.5.2	Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen	30
2.5.3	Dimensi Kepuasan Konsumen	31
2.6	Penelitian Terdahulu	31
2.7	Kerangka Berpikir	35
2.7.1	Gambaran <i>Product Quality</i> , <i>Store Atmosphere</i> , <i>Service Quality</i> dan Kepuasan Konsumen	36
2.7.2	Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen	37
2.7.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen	37
2.7.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.7.5	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.8	Hipotesis	39
BAB III	METODE PENELITIAN	41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	42
3.3.1	Definisi Operasional Variabel	42
3.3.2	Pengukuran Variabel	46

3.4	Populasi dan Sampel	47
3.4.1	Populasi	47
3.4.2	Sampel	47
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Jenis Data	50
3.5.1	Data Primer	50
3.5.2	Data Sekunder	50
3.6	Teknik Analisa Data	50
3.6.1	Analisis Deskriptif dan Verifikatif	50
3.6.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	52
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	53
3.6.4	Analisi Regresi Berganda	55
3.6.5	Uji Hipotesis	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1	Profil Singkat	59
4.1.2	Struktur Organisasi Rumah Panggung <i>Cafe dan Resto</i>	59
4.2	Hasil Deskriptif Penelitian	60
4.2.1	Karakteristik Responden	60

4.2.2	Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	60
4.2.3	Rekapitulasi Analisis Deskriptif	86
4.3	Hasil Analisis Data	87
4.3.1	Uji Validitas	87
4.3.2	Uji Reliabelitas	89
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	90
4.3.4	Analisis Regresi Berganda	94
4.3.5	Uji t	96
4.3.6	Uji F	97
4.3.7	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	98
4.4	Pembahasan	99
BAB V	HASIL PENUTUP	103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	105
	DAFTAR PUSTAKA	107
	DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pengunjung Rumah Panggung <i>Café & Resto</i>	3
Tabel I.2	Tanggapan Konsumen Setelah Berkunjung Di Rumah Panggung <i>Café & Resto</i> di Sungailiat	4
Tabel I.3	Hasil Survei awal terhadap 25 orang konsumen Rumah Panggung <i>Cafe & Resto</i> di Sungailiat	10
Tabel II.1	Definisi kepuasan konsumen berdasarkan 5 perspektif.....	29
Tabel II.2	Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel	44
Tabel III.2	Skor Skala Likert	46
Tabel III.3	Kategori Skala	52
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel IV.4	Indikator Citra Café	63
Tabel IV.5	Indikator Kecepatan	64
Tabel IV.6	Indikator Citra rasa dari produk	64
Tabel IV.7	Indikator aroma atau bau khas dari produk	65
Tabel IV.8	Indikator Produk memiliki ketahanan dan mengalami Kerusakan	66

Tabel IV.9	Indikator Produk memiliki umur ekonomis yang baik ..	66
Tabel IV.10	Indikator Tekstur atau bentuk dari produk	67
Tabel IV.11	Indikator kebersihan atau tampilan dari produk	68
Tabel IV.12	Indikator Jenis bahan	68
Tabel IV.13	Indikator Keawetan Produk	69
Tabel IV.14	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Product Quality</i>	69
Tabel IV.15	Indikator Desain model bangunan /ruangan	70
Tabel IV.16	Indikator tempat parkir	71
Tabel IV.17	Indikator memiliki display yang menarik	71
Tabel IV.18	Indikator kebersihan dalam lingkungan	72
Tabel IV.19	Indikator Penataan meja dan kursi	72
Tabel IV.20	Indikator pencahayaan	73
Tabel IV.21	Indikator alunan musik yang nyaman	73
Tabel IV.22	Indikator fasilitas jaringan.....	74
Tabel IV.23	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i>	75
Tabel IV. 24	Indikator kecermatan karyawan dalam melayani	76
Tabel IV. 25	Indikator pelayanan dalam memberikan informasi	

	Produk	76
Tabel IV.26	Indikator Merespon pelanggan.....	77
Tabel IV. 27	Indikator Keluhan para pelanggan	77
Tabel IV. 28	Indikator Ketepatan waktu dalam penyajian	78
Tabel IV. 29	Indikator Pelayanan yang maksimal	78
Tabel IV. 30	Indikator Rasa nyaman terhadap pelanggan	79
Tabel IV. 31	Indikator Penampilan karyawan	79
Tabel IV.32	Indikator Mendahulukan kepentingan konsumen	80
Tabel IV.33	Indikator Melayani dengan sopan	80
Tabel IV.34	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	81
Tabel IV.35	Indikator puas dengan kesesuaian antara harga dengan kualitas produk	82
Tabel IV.36	Indikator puas dengan kelengkapan produk dalam menu pemesanan	83
Tabel IV.37	Indikator puas dengan pelayanan yang diberikan	83
Tabel IV.38	Indikator puas dengan pelayanan yang tanggap terhadap pemesanan konsumen	84

Tabel IV. 39	Indikator merasa senang dengan pelayanan yang sama terhadap semua konsumen	84
Tabel IV.40	Indikator kepuasan secara keseluruhan	85
Tabel IV.41	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	85
Tabel IV.42	Hasil Rekapitan Variabel <i>Product Quality</i> , <i>Store Atmosphere</i> dan <i>Service Quality</i> dan Kepuasan Konsumen	86
Tabel IV.43	Hasil Uji Validitas	88
Tabel IV.44	Hasil Uji reliabilitas	89
Tabel IV.45	Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel IV.46	Hasil Analisis Regresi Berganda	94
Tabel IV.47	Hasil Analisis Uji t	96
Tabel IV.48	Hasil Analisis Uji F	97
Tabel IV.49	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir	35
Gambar III.1	Daftar Menu Rumah Panggung <i>Cafe & Resto</i>	59
Gambar III.2	Data Gambar Rumah Panggung <i>Cafe & Resto</i>	65
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Rumah Panggung <i>Cafe & Resto</i> Sungailiat	60
Gambar IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ...	62
Gambar IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	90
Gambar IV.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	93

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristi Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t , Uji F dan R^2
- Lampiran 9 Surat UPT Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Dokumentasi Foto