

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA KIRIMAN
POS KANTOR POS CABANG BEKASI BARAT
(Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor
Pos Cabang Bekasi Barat)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY ON
USER SHIPPING SERVICES OF THE BRANCH POST OFFICE
WEST BEKASI***

***(Case Study Of Customers On User Shipping Services Of The
Branch Post Office West Bekasi)***

Oleh :

Rifki Ramadan

2016410039

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifki Ramadan

NIM : 2016410039

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat (Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat).

Telah diperiksa, dikoreksi dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan dan diuji dihadapan panitia penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.



Jakarta, 29 Juli 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Dian A. Rahim., S.E. MSi
Ketua Jurusan Manajemen

Resa Nurlaela Anwar S.E. MM
Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA JASA KIRIMAN POS KANTOR POS
CABANG BEKASI BARAT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AND IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY ON USER SHIPPING
SERVICES OF THE BRANCH POST OFFICE WEST BEKASI***

Oleh:

**Rifki Ramadan
2016410039**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Darma
Persada Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Jakarta, 06 Agustus 2020, dengan Nilai A-

**Resa Nurlaela Anwar, S.E, MM.
Dosen Pembimbing**

**Drs. Fauzi Baisvir, MM.
Penguji I**

**Dr. Firsan Nova
Penguji II**

**Resa Nurlaela Anwar, S.E, MM.
Penguji III**

**Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dian A. Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Jurusan Manajemen**

LEMBAR PERNYATAAN

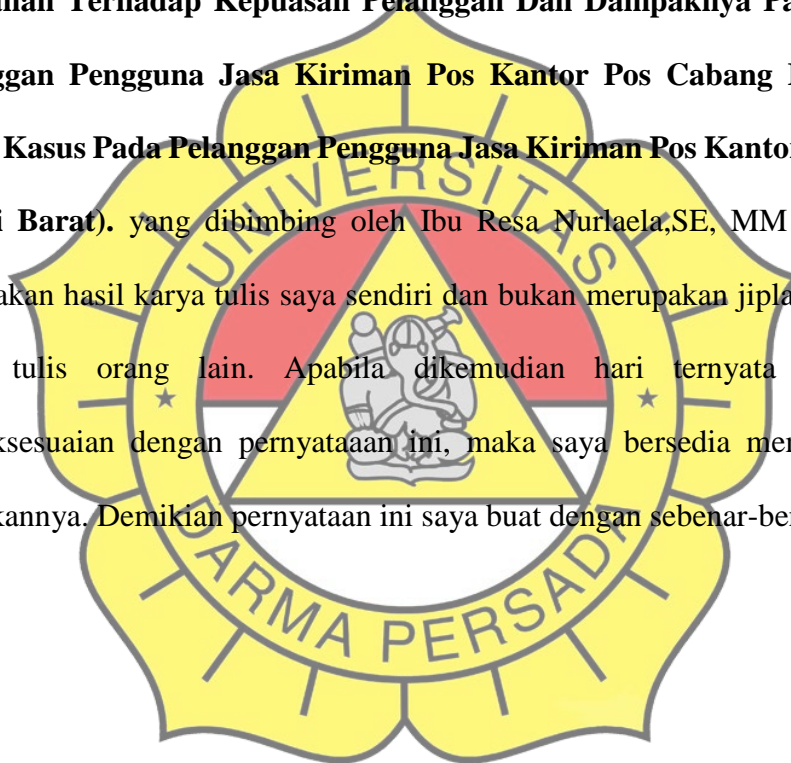
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifki Ramadan

NIM : 2016410039

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat (Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat)**. yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela,SE, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Jakarta, 29 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Rifki Ramadan

ABSTRAK

Nama : Rifki Ramadan

NIM : 2016410039

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat (Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat (Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 160 responden yaitu Pelanggan Pengguna jasa kiriman pos kantor pos cabang Bekasi barat. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Uji F, Uji T, dan Uji analisis koefisien (R^2) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis *path analysis*. hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan secara tidak langsung.

Kata Kunci :Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Name : Rifki Ramadan

Nim : 2016410039

Title : **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY ON USER SHIPPING SERVICES OF THE BRANCH POST OFFICE WEST BEKASI**



The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction and impact on customer loyalty on user shipping services of the branch office post west bekasi (Case Study Of Customers On User Shipping Services Of The Branch Post Office West Bekasi). Data collection is done by distributing questionnaires to 160 respondents, customer user shipping services of the branch post office west bekasi. Sampling is done using purposive sampling. The analytical tool used is Path Analysis. F test, T test, and coefficient analysis test (R^2) are carried out as statistical requirements that must be fulfilled in conducting path analysis analysis. The results of the study show that (1) Service Quality have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Service Quality have a positive and significant effect on Customer Loyalty, (3) Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty, (4) Service Quality affect indirectly through Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat (Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat).”** Skripsi merupakan salah satu syarat yang wajib ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Resa Nurlaela, SE, MM selaku Dosen Pembimbing dalam skripsi ini. Terimakasih telah meluangkan waktu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Mu'man Nuryana, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraini Rahim, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Unversitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Untuk semua keluarga tercinta terutama kedua orang tua saya Mama dan Bapak, serta Ayah dan Ibu yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan

dukungan moral, do'a dan semangat yang sangat besar serta kepada kakak dan adik tercinta Teteh Juriah, Mba Ayu dan Efri, Rafli serta keponakan tersayang Ayu, Ayla, dan Nayla yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Untuk Bapak Joni Ponco Saputro selaku Kepala Kantor Pos Cabang Bekasi barat terimakasih yang sangat luar biasa telah memberikan penulis keleluasaan dan kesempatan untuk melakukan penelitian di Kantor Pos Cabang Bekasi Barat serta terimakasih atas pengalaman yang sangat berharga yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian.
7. Untuk sahabat dikampus Dinita, Arina, Vany, Terimakasih selalu memberikan motivasi dan dukungan yang luar biasa.
8. Untuk sahabat sedari kecil Anna, Sopi, Eci, Eman, Ajis, Kiki, Indah terimakasih atas dukungan dan hadiah yang diberikan
9. Sahabat saya dikampus yang luar biasa banyaknya Suci, Novia, Didi, Lita, Evi, Yanti, Dade, Hany, Sherly, Arini, Azka, Reni, Adam, Boy, Faro, Giva, Annisa, Shinta, Refla, Farhah, Fairisa, Riri, Terimakasih atas dukungan yang diberikan.
10. Untuk teman-teman selaku pengurus BEM Fakultas Ekonomi angkatan 2019/2020 terimakasih telah memberikan saya motivasi dan dukungan.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 06 Agustus 2020

Rifki Ramadan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian <i>Kualitas Pelayanan</i>	14
2.1.2.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3.3 Dimensi Kepuasan pelanggan	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	22

2.1.4.1 Tipe Loyalitas pelanggan.....	22
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODELOGI PENELITIAN 37

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	37
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	37
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	37
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	41
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	41
1. Data Primer	41
2. Data Sekunder	41
3.4.2 Cara Penentuan Data.....	42
★ 1. Populasi	42
2. Sampel	43
3.4.3 Teknik Sampling.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	47
3.6.1 Uji Keabsahan Data	47
3.6.2 Uji Validitas Data	48
3.6.3 Uji Reliabilitas Data	48
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.6.5 Uji F Simultan.....	49
3.7 Metode Alat Analisis data.....	50
3.7.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN, DAN PEMECAHAN MASALAH 51

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
------------------------------------	----

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Pos Indonesia	54
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Profil Responden.....	56
1. Perhitungan Responden berdasarkan jenis kelamin	57
2. Perhitungan Responden berdasarkan Usia	57
3. Perhitungan Responden berdasarkan pendidikan terakhir	58
4. Perhitungan Responden berdasarkan pengeluaran perbulan	59
4.3 Analisis statistik deskriptif variabel	61
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan pada pelanggan kantor pos cabang bekasi barat	61
4.3.2 Variabel Kepuasan Pelanggan pada pelanggan kantor pos cabang bekasi barat	76
4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan pada pelanggan kantor pos cabang bekasi barat	92
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	101
4.4.1 Uji Validitas	101
4.4.2 Uji Reliabilitas	104
1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	104
2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	104
3. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	105
4.5 Hasil <i>Path Analysis</i>	106
1. Pengujian Hipotesis H ₁	106
2. Pengujian Hipotesis H ₂ dan H ₃	108
3. Pengujian Hipotesis H ₄	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Pertumbuhan Pendapatan Usaha PT POS Indonesia.....	2
Tabel 1.2	Pertumbuhan Pendapatan Jasa Kurir/Surat Dan Paket.....	3
Tabel 1.3	<i>TOP BRAND INDEX</i> Jasa Kurir Di Indonesia.....	3
Tabel 1.4	Pertumbuhan Pendapatan Kantor Pos Cabang Bekasi Barat	5
Tabel 1.5	Jumlah Transaksi Kiriman Paket Kantor Pos Cabang Bekasi Barat.....	7
Tabel 1.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	8
Tabel 1.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	9
Tabel 1.8	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2	Data transaksi pelanggan pengguna jasa kiriman pos kantor pos cabang Bekasi barat bulan maret, april, dan mei 2020.....	42
Tabel 3.3	Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	46
Tabel 3.4	Interprestasi Nilai Hasil Tanggapan Responden.....	47
Tabel 4.1	Profil responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel 4.2	Profil responden berdasarkan usia	58
Tabel 4.3	Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	59
Tabel 4.4	Profil responden berdasarkan pengeluaran perbulan	60
Tabel 4.5	Profil responden berdsasarkan status pekerjaan.....	61
Tabel 4.6	Lahan parkir sudah memadai kantor pos cabang Bekasi barat	62
Tabel 4.7	Keluasan gedung sudah memadai pada kantor pos cabang Bekasi barat.....	63
Tabel 4.8	Kursi yang tersedia diruang tunggu mencukupi kebutuhan pelanggan pada kantor pos cabang Bekasi barat	64
Tabel 4.9	Pegawai peduli akan keinginan pelanggan pada kantor pos cabang Bekasi barat	65
Tabel 4.10	Pegawai memberi perhatian dengan baik kepada pelanggan pada kantor pos cabang Bekasi barat	66
Tabel 4.11	Pegawai menjaga hubungan baik kepada pelanggan pada kantor pos cabang Bekasi barat	67

Tabel 4.12	Daya tanggap pegawai baik terhadap pelanggan pada kantor pos cabang Bekasi barat.....	68
Tabel 4.13	Kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi) pada kantor pos cabang Bekasi barat	69
Tabel 4.14	Pegawai cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen pada kantor pos cabang Bekasi barat	70
Tabel 4.15	Kemampuan pelayanan pegawai dapat dipercaya pada kantor pos cabang Bekasi barat.....	71
Tabel 4.16	Kecepatan pegawai tepat dalam memberikan memberikan informasi pada kantor pos cabang Bekasi barat	72
Tabel 4.17	Keakuratan pegawai dalam melakukan pelayanan jasanya	73
Tabel 4.18	Pegawai membuat pelanggan merasa aman dan percaya selama bertransaksi.....	74
Tabel 4.19	Ada jaminan ganti rugi yang didapat pelanggan apabila terdapat kerusakan/kehilangan dan telat pengiriman barang	75
Tabel 4.20	Pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan	76
Tabel 4.21	Kantor pos cabang Bekasi barat merupakan jasa pengiriman yang berkualitas karena memiliki jaminan keamanan paket pada saat pengiriman.....	77
Tabel 4.22	Kantor pos cabang Bekasi barat merupakan jasa pengiriman yang berkualitas karena luasnya jangkauan pengiriman hingga ke daerah pelosok di seluruh Indonesia	78
Tabel 4.23	Kantor pos cabang Bekasi barat merupakan pelopor jasa pengiriman paket yang baik	79
Tabel 4.24	Pegawai kantor pos cabang Bekasi barat cepat dalam memberikan pelayanan.....	80
Tabel 4.25	Pelayanan yang diberikan Kantor pos cabang Bekasi barat cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan.....	81
Tabel 4.26	Pelayanan yang diberikan Kantor pos cabang Bekasi barat sesuai dengan harapan pelanggan	82
Tabel 4.27	Saya bangga menggunakan jasa kiriman milik BUMN yaitu Kantor pos cabang Bekasi barat	83
Tabel 4.28	Saya merasa senang telah memakai jasa pengiriman Kantor pos cabang Bekasi barat.....	84
Tabel 4.29	Puas terhadap <i>value</i> (nilai) yang diberikan Kantor pos cabang Bekasi barat	85

Tabel 4.30	Harga jasa pengiriman melalui Kantor pos cabang Bekasi barat.....	86
Tabel 4.31	Harga jasa pengiriman melalui Kantor pos cabang Bekasi barat lebih murah dibanding yang lain	87
Tabel 4.32	Harga jasa pengiriman melalui Kantor pos cabang Bekasi barat sudah sesuai dengan manfaat (<i>value for money</i>).....	88
Tabel 4.33	Kantor pos cabang Bekasi barat sering melakukan potongan harga atau diskon untuk jasa pengiriman	89
Tabel 4.34	Aktifitas promosi Kantor pos cabang Bekasi barat membuat anda tertarik untuk melakukan pengiriman jasa di Kantor pos cabang Bekasi barat	90
Tabel 4.35	Kantor pos cabang Bekasi barat memberikan anda informasi lengkap mengenai promosi.....	91
Tabel 4.36	Saya selalu menggunakan jasa pengiriman Kantor pos cabang Bekasi barat	92
Tabel 4.37	Saya tetap menggunakan jasa kiriman Kantor pos cabang Bekasi barat meskipun sudah banyak perusahaan jasa yang lain nya.....	93
Tabel 4.38	Saya menggunakan jasa pengiriman Kantor pos cabang Bekasi barat tidak hanya untuk dalam kota, namun juga luar kota.....	94
Tabel 4.39	Saya tetap menggunakan jasa kiriman kantor pos cabang Bekasi barat meskipun harga lebih mahal dari pesaing	95
Tabel 4.40	Saya tidak akan berpindah menggunakan jasa pengiriman kantor pos cabang Bekasi barat meskipun jasa pengiriman yang lain menawarkan tariff yang lebih murah	96
Tabel 4.41	Saya akan tetap menggunakan jasa pengiriman Kantor pos cabang Bekasi barat walaupun banyak keluhan dari orang lain	97
Tabel 4.42	Saya akan mereferensikan Kantor pos cabang Bekasi barat karena memiliki kualitas layanan jasa yang baik.....	98
Tabel 4.43	Saya berusaha mengajak orang lain untuk menggunakan jasa kantor pos cabang Bekasi barat	99
Tabel 4.44	Saya akan memberitahu orang lain bahwa Kantor pos cabang Bekasi barat sangatlah baik dalam jasa pengiriman.....	100
Tabel 4.45	Hasil Uji Validitas.....	101
Tabel 4.46	Reliabilitas Kualitas Layanan	104
Tabel 4.47	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	105
Tabel 4.48	Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	105
Tabel 4.49	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kiriman pos pada kantor pos cabang bekasi barat	106

Tabel 4.50 Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kiriman pos pada kantor pos cabang bekasi barat.....108

Tabel 4.51 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada kantor pos cabang bekasi barat.....112



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur Path	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Bekasi Barat	55
Gambar 4.2 Model hasil Analisis Jalur	113



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey Penelitian	121
Lampiran 2 Daftar Data Responden Pra Survey	126
Lampiran 3 Tabulasi Data Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	128
Lampiran 4 Tabulasi Data Pra Survey Kepuasan Pelanggan.....	129
Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Survey Loyalitas Pelanggan.....	130
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	131
Lampiran 7 Bukti Penyebaran Kuesioner	138
Lampiran 8 Data Daftar Profil Responden Kuesioner Penelitian	141
Lampiran 9 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian.....	150
Lampiran 10 Uji Validitas.....	157
Lampiran 11 Uji Reliabilitas.....	165
Lampiran 12 Hasil Output <i>Path Analysis</i>	166
Lampiran 13 T tabel.....	169
Lampiran 14 F Tabel.....	170
Lampiran 15 Catatan Kegiatan Konsultasi (Selama Penulisan Skripsi)	171
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	172