

**PENGARUH *REWARD*, *PUNISHMENT*, DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV MULIA *CATERING*
JAKARTA TIMUR**

***THE EFFECT OF REWARD, PUNISHMENT, AND
MOTIVATION OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN
CV MULIA CATERING JAKARTA TIMUR***

Oleh
Hafifah Khairunnisa
2018410084

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

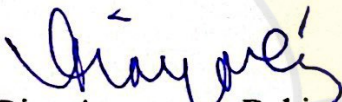
Nama : Hafifah Khairunnisa
Nim : 2018410084
Jurusan : Manajemen
Peminatan : SDM (Sumber Daya Manusia)
Judul Skripsi : Pengaruh *Reward, Punishment*, dan Motivasi Terhadap
Kinerja Karyawan CV Mulia *Catering* Jakarta Timur

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan di hadapan panitia
penguji skripsi.

Jakarta, 9 Agustus 2022

Mengetahui,

Menyetujui,


Dian Anggraeny Rahim, S.E. Msi
Ketua Program Studi Manajemen


Sukardi, S.E., M.M
Dosen Pembimbing

**PENGARUH REWARD, PUNISHMENT, DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV MULIA CATERING
JAKARTA TIMUR**

**THE EFFECT OF REWARD, PUNISHMENT, AND
MOTIVATION OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN
CV MULIA CATERING JAKARTA TIMUR**

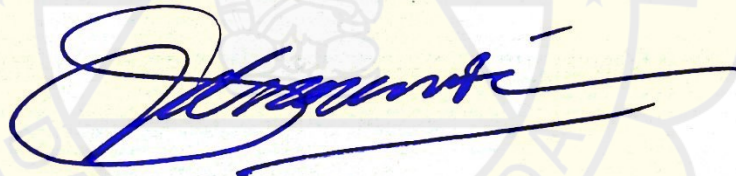
Oleh
Hafifah Khairunnisa
2018410084

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 26 Agustus 2022
Seperti tertera di bawah ini

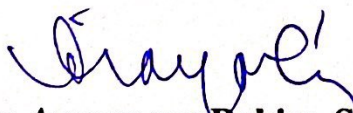
Jakarta, 26 Agustus 2022, dengan nilai A



Sukardi, S.E., M.M
Pembimbing



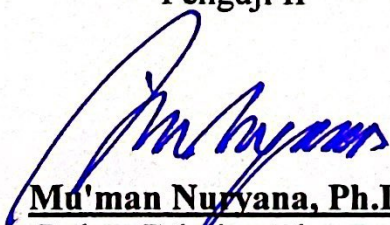
Dra. Endang Tri Pujiastuti, M.M.
Penguji I



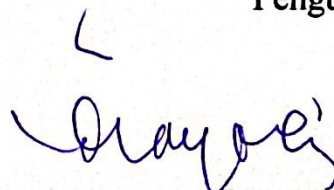
Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Penguji II



Sukardi, S.E., M.M
Penguji III



Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi



Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafifah Khairunnisa
NIM : 2018410084
Jurusan : Manajemen / Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *Reward, Punishment, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV Mulia Catering Jakarta Timur*** yang dibimbing oleh Bapak Sukardi, S.E., M.M. Adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan 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, 9 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Hafifah Khairunnisa
2018410084

ABSTRAK

Berbagai upaya dilakukan perusahaan untuk memunculkan semangat karyawan agar kinerja mereka bisa ditingkatkan demi teraihnya keefektifan dan tujuan perusahaan. Perusahaan dikatakan baik apabila karyawannya mempunyai semangat kerja yang tinggi dan mematuhi seluruh peraturan yang berlaku di perusahaannya serta mampu memotivasi karyawannya untuk meningkatkan kinerja dalam perusahaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Reward*, *Punishment* dan motivasi. Penelitian ini mengambil populasi dan sampel pada 75 karyawan CV Mulia *Catering* Jakarta Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah nilai signifikan F pada model regresi sebesar $= 0,000 < 0,05$ sehingga terdapat pengaruh *Reward*, *Punishment* dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu *Reward*, *Punishment* dan Motivasi mampu berpengaruh sebesar 60,1% terhadap Kinerja dan 39,9% lainnya merupakan variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Reward*, *Punishment*, motivasi, kinerja karyawan

ABSTRACT

Various efforts are made by the company to raise the spirit of employees so that their performance can be improved in order to achieve effectiveness and company goals. A company is said to be good if its employees have high morale and comply with all applicable regulations in the company and are able to motivate employees to improve performance within the company. This study aims to determine the effect of Reward, Punishment and motivation. This study took the population and samples of 75 employees of CV Mulia Catering Jakarta Timur. This research is a quantitative research and uses multiple linear regression analysis techniques. The results of this study are the significant value of F in the regression model of $= 0.000 < 0.05$ so that there is an effect of Reward, Punishment and Motivation together on Employee Performance. In addition, Reward, Punishment and Motivation can have an effect of 60.1% on performance and the other 39.9% are Variables not examined in this study.

Keywords: Reward, Punishment, motivation, employee performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Reward, Punishment, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV Mulia Catering Jakarta Timur*”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun material, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Mustafa Salim Sungkar, selaku Pemilik dan Direktur Utama pada CV Mulia *Catering*.
2. Bapak Sukardi, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE. M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Kedua orang tua, yang telah memberikan motivasi, doa, serta dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

6. Teman – teman karyawan CV Mulia *Catering* Jakarta Timur yang selalu mendukung saya dalam penelitian ini.
7. Seluruh Dosen Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses Belajar Mengajar selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penulisan skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari para Dosen Penguji dan Pembaca. Penulis berharap semoga apa yang telah penulis tuliskan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, yang akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan kembali lebih lanjut.

Jakarta, 9 Agustus 2022

Penulis

Hafifah Khairunnisa

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan masalah.....	8
1.2.3 Perumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan praktis.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.2 <i>Reward</i>	16
2.2.1 Pengertian <i>Reward</i>	16
2.2.2 Dimensi dan Indikator <i>Reward</i>	18
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Sistem <i>Reward</i>	20

2.3	<i>Punishment</i>	21
2.3.1	Pengertian <i>Punishment</i>	21
2.3.2	Dimensi dan Indikator <i>Punishment</i>	22
2.3.3	Jenis <i>Punishment</i>	23
2.4	Motivasi Kerja.....	23
2.4.1	Pengertian Motivasi	23
2.4.2	Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja	24
2.4.3	Jenis Motivasi	25
2.5	Kinerja Karyawan	26
2.5.1	Pengertian Kinerja	26
2.5.2	Dimensi dan Indikator Kinerja	27
2.5.3	Faktor - Faktor Kinerja	29
2.6	Penelitian Terdahulu	30
2.7	Kerangka Pemikiran.....	33
2.8	Paradigma Pemikiran	35
2.9	Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	37
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data.....	41
3.4.1	Sumber data	41
3.4.2	Cara penentuan data.....	41
3.4.3	Teknik Sampling.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	46
3.6.1	Metode Analisis	46
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.3	Alat Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum CV Mulia <i>Catering</i> Jakarta Timur	56

4.1.1	Sejarah Singkat CV Mulia <i>Catering</i> Jakarta Timur	56
4.1.2	Visi dan Misi CV Mulia <i>Catering</i> Jakarta Timur	56
4.1.3	Struktur Organisasi CV Mulia <i>Catering</i> Jakarta Timur	57
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1	Profil Responden	57
4.2.2	Tanggapan Responden	60
4.2.3	Hasil Uji Keabsahan Data	92
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	98
4.3.1	Uji <i>Normalitas</i>	98
4.3.2	Uji <i>Multikolinearitas</i>	99
4.3.3	Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	100
4.4	Alat Analisis	102
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	102
4.4.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	103
4.4.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi	106
4.5	Pengujian Hipotesis	108
4.5.1	Uji Parsial (Uji t)	108
4.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	110
4.6	Pembahasan	112
4.6.1	Pengaruh <i>Reward</i> terhadap kinerja karyawan	112
4.6.2	Pengaruh <i>Punishment</i> terhadap kinerja karyawan	113
4.6.3	Pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan	115
4.6.4	Pengaruh <i>Reward</i> , <i>Punishment</i> , dan Motivasi terhadap kinerja karyawan	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		118
5.1	Simpulan	118
5.2	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN		123

DAFTAR TABEL

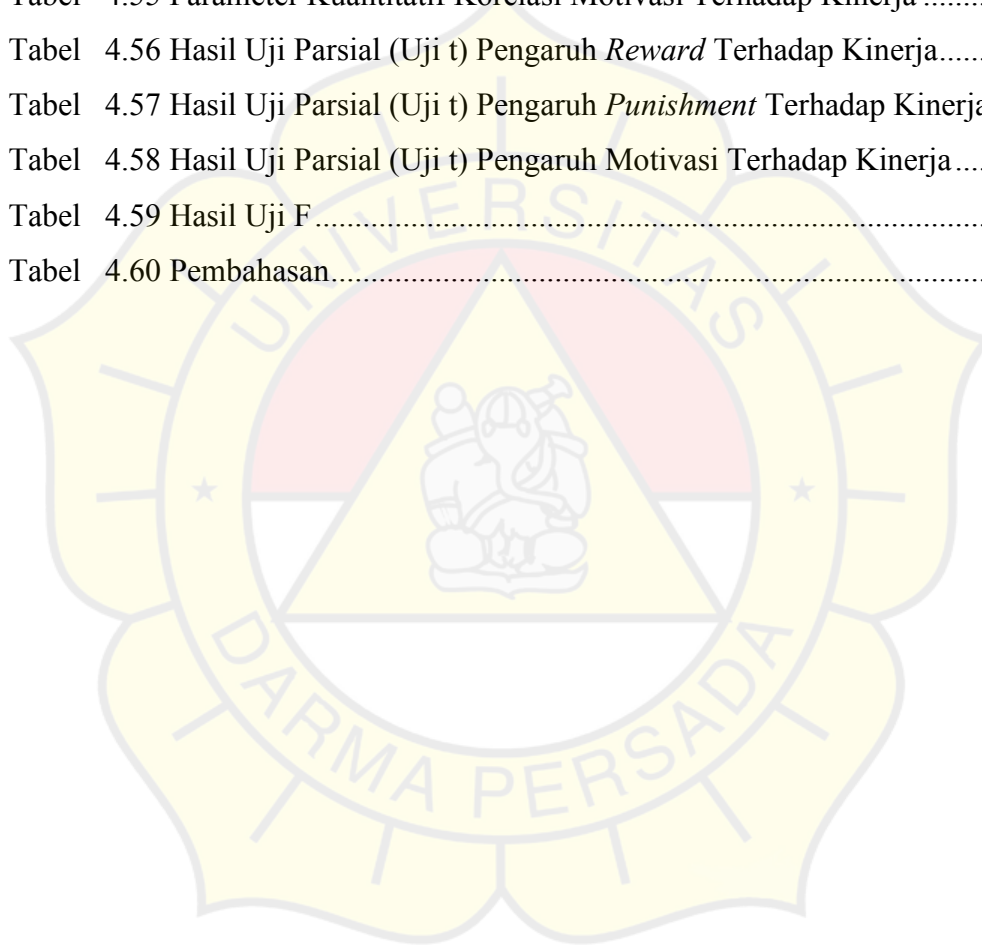
	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Skala <i>likert</i>	45
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	46
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Objek Penelitian	58
Tabel 4.2 Umur Responden.....	58
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	59
Tabel 4.4 Lama Bekerja	59
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Bagaimana Perusahaan Memberikan Gaji Sesuai Dengan Proporsi Pekerja.....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Kebijakan Tunjangan Karyawan	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Bonus Yang Diberikan Perusahaan Mampu Meningkatkan Semangat Dalam Bekerja	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Perusahaan Memberikan Peluang Yang Merata Kepada Karyawan Untuk Dipromosikan Pada Jabatan Yang Lebih Tinggi	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Perusahaan Memberikan Penghargaan Psikologis Berupa Pemberian Kepercayaan Serta Pengakuan Kepada Karyawan Atas Pekerjaan Yang Telah Dilakukan	65
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Bagaimana Karyawan Mampu Memulai Dan Menyelesaikan Sesuatu Pekerjaan Maupun Proyek	66

Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Karyawan Merasa Mendapatkan Penghargaan Dalam Dirinya Ketika Meraih Tujuan Yang Menantang.....	67
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reward</i> Berdasarkan Karyawan Merasa Mempunyai Hak Untuk Mengambil Keputusan Dan Merasa Bekerja Tanpa Diawasi Dengan Ketat	68
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Perusahaan Menyampaikan Peraturan Dan Tata Tertib Yang Harus Ditaati Dalam Menjalankan Pekerjaan Di Perusahaan	69
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Perusahaan Mampu Menerapkan Hukuman Untuk Memelihara Peraturan Yang Berlaku	70
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Peraturan Dan Tata Tertib Yang Diterapkan Dalam Perusahaan Membuat Karyawan Semakin Disiplin Selama Bekerja.....	71
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Bagaimana Atasan Memberikan Kata-Kata Teguran Kepada Karyawan Yang Terlambat Sampai Di Kantor	72
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Perusahaan Memberikan Surat Peringatan Kepada Karyawan Yang Melakukan Pelanggaran Disiplin Kerja.....	73
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Perusahaan Memberikan Sanksi Pemotongan Gaji/Tunjangan/Bonus Kepada Karyawan Yang Melakukan Pelanggaran Disiplin Kerja....	74
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Perusahaan Memberikan Skorsing Berupa Pembebasan Tugas Bahkan Pemutusan Hubungan Kerja Kepada Karyawan Yang Menerima Surat Peringatan Sebanyak 3 Kali Atau Lebih.....	75
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Punishment</i> Berdasarkan Karyawan Memiliki Rencana Untuk Sejalan Dengan Tujuan Dan Target Perusahaan.....	76

Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Karyawan Bertanggung Jawab Penuh Terhadap Tugas Yang Telah Diberikan Perusahaan	77
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Bagaimana Perusahaan Memberikan Umpan Balik Atas Hasil Pekerjaan Para Karyawan	78
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Karyawan Memiliki Tujuan Yang Jelas Dalam Melaksanakan Tugas	79
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Karyawan Memiliki Rasa Ingin Menjadi Lebih Baik Dari Rekan Kerjanya Yang Lain.....	80
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Karyawan Memiliki Masalah Pribadi Yang Selalu Dipikirkan Dalam Pekerjaan.....	81
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Bagaimana Karyawan Selalu Berusaha Untuk Memenuhi Kebutuhan Hidup Dan Kebutuhan Kerjanya.....	82
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Bagaimana Karyawan Merasa Senang Memperoleh Pujian Dari Apa Yang Dikerjakannya	83
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi Berdasarkan Karyawan Bekerja Dengan Harapan Ingin Memperoleh Insentif Dan Memperoleh Perhatian Dari Teman Dan Atasan	84
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Karyawan Menunjukkan Kerapian Dan Ketelitian Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	85
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Bagaimana Hasil Kerja Karyawan Memberikan Manfaat Bagi Kemajuan Organisasi	86

Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Karyawan Mampu Menyelesaikan Berbagai Jenis Pekerjaan Dengan Tepat Waktu.....	87
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Karyawan Merasa Puas Atas Pekerjaan Yang Dilakukannya	88
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Bagaimana Karyawan Mampu Bertanggung Jawab Atas Keputusan Pekerjaan Yang Menjadi Tugas Dan Tanggung Jawabnya	89
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Bagaimana Karyawan Mampu Bertanggung Jawab Atas Pekerjaan Dan Hasil Pekerjaan Yang Dilakukan	90
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Bagaimana Karyawan Mampu Bekerja Sama Dan Menunjukkan Kekompakkan Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	91
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Berdasarkan Bagaimana Karyawan Mampu Melaksanakan Pekerjaan Mandiri Dan Penuh Inisiatif	92
Tabel 4.37	Hasil Uji Validitas <i>Reward</i>	93
Tabel 4.38	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Punishment</i>	94
Tabel 4.39	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi.....	94
Tabel 4.40	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	95
Tabel 4.41	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Rewards</i>	96
Tabel 4.42	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Punishment</i>	96
Tabel 4.43	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi.....	97
Tabel 4.44	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	97
Tabel 4.45	Hasil Uji <i>Normalitas</i>	99
Tabel 4.46	Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	100
Tabel 4.47	Hasil Uji <i>Glejser</i>	101
Tabel 4.48	Model Persamaan Regresi antara <i>Reward</i> , <i>Punishment</i> , dan motivasi terhadap kinerja karyawan	102
Tabel 4.49	Parameter Kuantitatif Variabel <i>Reward</i> terhadap Kinerja	103

Tabel 4.50 Parameter Kuantitatif Variabel <i>Punishment</i> terhadap Kinerja.....	104
Tabel 4.51 Parameter Kuantitatif Variabel Motivasi terhadap Kinerja	105
Tabel 4.52 Parameter Kuantitatif Korelas Berganda <i>Reward</i> , <i>Punishment</i> , dan Motivasi Terhadap Kinerja	106
Tabel 4.53 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Reward</i> Terhadap Kinerja	107
Tabel 4.54 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja.....	107
Tabel 4.55 Parameter Kuantitatif Korelasi Motivasi Terhadap Kinerja	108
Tabel 4.56 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh <i>Reward</i> Terhadap Kinerja.....	109
Tabel 4.57 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja ...	109
Tabel 4.58 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja.....	110
Tabel 4.59 Hasil Uji F	111
Tabel 4.60 Pembahasan.....	112



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Diagram Hasil Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja.....	6
Gambar 1. 2 Tanggapan responden mengenai <i>Reward, Punishment</i> , dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV Mulia <i>Catering</i>	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 2. 2 Paradigma Pemikiran	35
Gambar 3. 1 Rumus Uji Reliabilitas	48
Gambar 3. 2 Rumus Persamaan Regresi Linear Berganda	51
Gambar 3. 3 Rumus Uji F	55
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV Mulia <i>Catering</i> Jakarta Timur	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>Normalitas</i>	98
Gambar 4. 3 Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	124
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	125
Lampiran 3. Pra-Kuesioner.....	126
Lampiran 4. Tabulasi Data Pra Kuesioner.....	130
Lampiran 5. Lampiran Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner.....	141
Lampiran 7. R Tabel.....	161
Lampiran 8. F Tabel.....	163
Lampiran 9. T Tabel.....	164
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas.....	165
Lampiran 11. Uji Reliabilitas.....	167
Lampiran 12. Uji Asumsi Klasik.....	168
Lampiran 13. Catatan Konsultasi Proposal Skripsi.....	170