

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Rocklaw Di Surabaya

Responden yang terhormat,

Saya **Farhanzah Sechan Sjam (1121700088)** Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Rocklaw Di Surabaya**. Oleh karena itu diperlukan dukungan dan partisipasi dari teman – teman untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Terima kasih atas dukungan dan partisipasin teman – teman dalam pengisian kuesioner ini.

Atas waktu dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

#### Identitas Responden

##### Jenis Kelamin

- Laki - Laki                       Wanita

##### Usia

- < 20 Tahun                       41 – 50 Tahun  
 21 – 30 Tahun                       > 50 Tahun  
 31 – 40 Tahun

##### Pekerjaan

- Pelajar                                       Karyawan Swasta  
 Mahasiwa                                       Lainnya, sebutkan.....  
 Pegawai Negeri

##### Frekuensi Berkunjung :

- Dua kali                                       Lebih dari tiga kali  
 Tiga kali

Berilah tanda (√) pada setiap jawaban yang anda pilih.

##### Keterangan :

- SS : Sangat Setuju = 5  
S : Setuju = 4  
KS : Kurang Setuju = 3  
TS : Tidak Setuju = 2  
STS : Sangat Tidak Setuju = 1

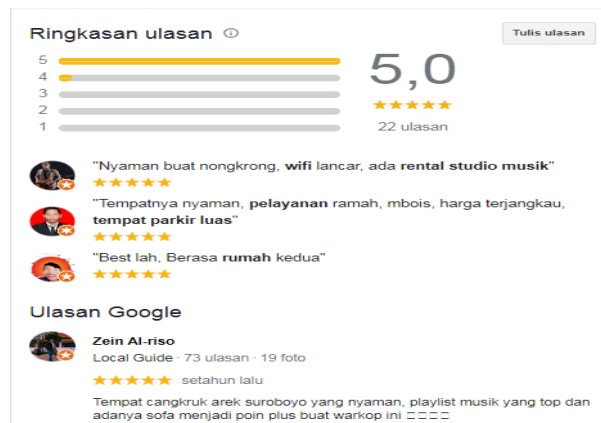
<b>Kualitas Pelayanan</b>							
<b>Indikator</b>	<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Berwujud (Tangible)	1	Pelayanan di Warung Rocklaw bersih dan rapi demikian juga dengan seluruh peralatan yang ada					
Empati (Emphaty)	2	Pelayan Warung Rocklaw peduli pada konsumen dan memberi perhatian yang lebih kepada konsumen					
Keandalan (Reliabilty)	3	Pelayan Warung Rocklaw memberikan jasa yang sesuai dijanjikan					
Keresponsifan (Responsiveness)	4	Pegawai Warung Rocklaw memberikan bantuan kepada konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap					
Keyakinan (Assurance)	5	Pegawai Warung Rocklaw memberikan pelayanan yang sopan sehingga konsumen yakin dan percaya					
<b>Harga</b>							
Keterjangkauan Harga	6	Warung Rocklaw memberikan harga yang sangat terjangkau					
Daya Saing Harga	7	Warung Rocklaw memberikan harga makanan dan minuman yang bersaing dengan pesaingnya					
Harga Yang Sesuai Dengan Kualitas Barang	8	Warung Rocklaw menyediakan harga makanan dan minuman yang sesuai dengan kualitas					
Harga yang sesuai dengan manfaat barang	9	Warung Rocklaw menyediakan harga yang sesuai dengan manfaat makanan dan minuman					
<b>Kepuasan Konsumen</b>							
Kesesuaian Harapan	10	Saya puas dengan Warung Rocklaw dengan sesuai harapan saya					
Minat Berkunjung Kembali	11	Saya puas dengan Warung Rocklaw dan berkeinginan berkunjung kembali di lain waktu					
Kesediaan merekomendasi	12	Saya puas dengan Warung Rocklaw dan					

kan		merekomendasikan kepada orang lain					
Terpenuhinya harapan para konsumen	13	Saya puas dengan Warung Rocklaw karena harapan saya terpenuhi di warung tersebut					

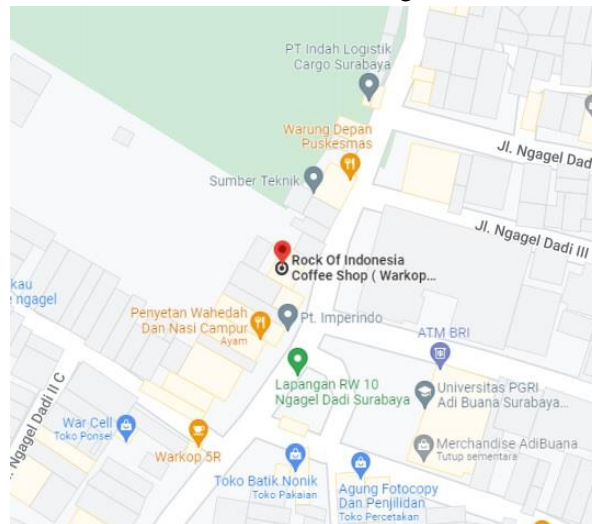
Lampiran 2 Gambar dan Tabel

Gambar 4.1 Ulasan Konsumen di Google





Gambar 4.2 Lokasi Warung Rocklaw



Tabel 4.11 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

NO RESPONDEN	PERNYATAAN					TOTAL SKOR	RATA- RATA SKOR
	1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	5	25	5
2	5	5	5	5	5	25	5
3	4	5	4	5	5	23	4.6
4	5	4	4	5	5	23	4.6
5	5	4	4	5	5	23	4.6
6	4	4	4	4	4	20	4
7	4	4	4	3	4	19	3.8
8	4	4	4	4	4	20	4
9	5	5	5	4	4	23	4.6
10	4	4	4	4	4	20	4
11	5	5	5	5	5	25	5

12	5	5	5	5	5	25	5
13	5	5	4	4	5	23	4.6
14	4	4	5	5	5	23	4.6
15	5	5	4	5	5	24	4.8
16	5	5	5	4	5	24	4.8
17	5	5	5	4	4	23	4.6
18	4	5	5	4	4	22	4.4
19	5	4	4	3	3	19	3.8
20	4	3	3	4	3	17	3.4
21	4	4	3	3	4	18	3.6
22	5	4	5	4	3	21	4.2
23	5	3	3	3	4	18	3.6
24	5	4	4	3	4	20	4
25	5	4	4	4	4	21	4.2
26	5	4	4	4	4	21	4.2
27	5	3	5	4	4	21	4.2
28	4	5	4	4	3	20	4
29	5	4	4	5	4	22	4.4
30	5	4	4	5	4	22	4.4
31	5	4	4	5	5	23	4.6
32	5	4	5	4	5	23	4.6
33	5	4	4	5	4	22	4.4
34	4	4	5	4	4	21	4.2
35	5	5	5	4	5	24	4.8
36	5	4	5	4	5	23	4.6
37	4	4	4	4	4	20	4
38	4	4	4	4	4	20	4
39	5	5	4	5	5	24	4.8
40	5	5	5	5	5	25	5
41	5	4	5	5	5	24	4.8
42	5	4	5	5	5	24	4.8
43	5	4	5	4	5	23	4.6
44	4	5	4	5	4	22	4.4
45	4	5	5	4	5	23	4.6
46	5	4	4	5	5	23	4.6
47	4	4	3	4	5	20	4
48	5	4	5	4	4	22	4.4
49	5	4	5	4	5	23	4.6
50	5	4	5	4	5	23	4.6
51	5	4	5	5	5	24	4.8
52	5	4	5	4	5	23	4.6

53	5	4	5	4	5	23	4.6
54	5	4	4	4	5	22	4.4
55	5	4	5	5	5	24	4.8
56	5	4	5	5	4	23	4.6
57	4	4	4	3	4	19	3.8
58	5	4	4	4	4	21	4.2
59	4	3	4	4	3	18	3.6
60	5	3	4	5	3	20	4
61	5	4	4	4	4	21	4.2
62	5	5	4	4	3	21	4.2
63	4	5	4	3	3	19	3.8
64	5	2	4	5	3	19	3.8
65	5	5	5	5	5	25	5
66	5	5	5	5	5	25	5
67	4	4	5	5	4	22	4.4
68	4	4	4	5	5	22	4.4
69	5	4	4	3	5	21	4.2
70	5	4	5	5	5	24	4.8
71	4	5	5	5	4	23	4.6
72	5	4	3	5	5	22	4.4
73	4	4	5	5	4	22	4.4
74	5	5	5	5	5	25	5
75	5	4	5	4	5	23	4.6
76	5	5	5	5	5	25	5
77	5	5	4	5	5	24	4.8
78	5	5	5	5	4	24	4.8
79	5	4	5	4	5	23	4.6
80	5	4	4	4	4	21	4.2
81	5	5	4	5	4	23	4.6
82	5	5	5	5	5	25	5
83	5	5	4	5	5	24	4.8
84	5	3	4	5	5	22	4.4
85	5	4	5	4	4	22	4.4
86	5	5	5	4	5	24	4.8
87	5	5	4	4	4	22	4.4
88	5	4	5	4	4	22	4.4
89	5	4	5	4	5	23	4.6
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	5	4	5	4	22	4.4
92	4	5	5	4	5	23	4.6
93	5	5	5	5	5	25	5

94	5	5	5	5	5	25	5
95	4	4	4	5	4	21	4.2
96	5	5	5	5	5	25	5
97	5	5	5	5	5	25	5
98	5	5	5	5	5	25	5
99	4	4	4	4	4	20	4
100	5	5	5	5	5	25	5
Total Skor							447.6
Rata - rata Skor							4.48

### Harga (X2)

Tabel 4.12 Tabulasi Variabel Huga (X2)

NO RESPONDEN	PERNYATAAN				TOTAL SKOR	RATA- RATA SKOR
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5
2	5	5	5	5	20	5
3	5	5	5	4	19	4.75
4	5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	5	20	5
6	5	5	5	5	20	5
7	4	4	4	4	16	4
8	4	5	4	4	17	4.25
9	4	5	5	5	19	4.75
10	5	5	5	5	20	5
11	5	5	5	5	20	5
12	5	5	5	5	20	5
13	4	4	4	4	16	4
14	5	5	4	4	18	4.5
15	5	4	5	5	19	4.75
16	4	5	5	4	18	4.5
17	3	3	4	4	14	3.5
18	4	5	4	3	16	4
19	4	4	3	4	15	3.75
20	3	4	3	4	14	3.5
21	4	4	5	4	17	4.25
22	4	4	4	3	15	3.75
23	5	3	3	4	15	3.75
24	4	3	4	5	16	4
25	4	4	4	4	16	4
26	4	4	4	4	16	4
27	4	5	5	4	18	4.5
28	4	3	5	5	17	4.25
29	4	5	4	5	18	4.5
30	5	3	4	4	16	4
31	5	5	5	4	19	4.75
32	5	5	5	5	20	5

33	5	5	4	5	19	4.75
34	4	4	4	4	16	4
35	4	4	5	5	18	4.5
36	5	5	5	5	20	5
37	4	3	4	4	15	3.75
38	4	4	4	4	16	4
39	4	3	5	5	17	4.25
40	4	5	4	5	18	4.5
41	4	4	5	5	18	4.5
42	5	5	4	5	19	4.75
43	5	4	5	5	19	4.75
44	5	5	5	4	19	4.75
45	4	5	4	5	18	4.5
46	5	5	4	4	18	4.5
47	4	5	5	4	18	4.5
48	5	5	5	4	19	4.75
49	5	5	5	5	20	5
50	4	5	5	5	19	4.75
51	4	5	4	5	18	4.5
52	4	4	4	5	17	4.25
53	5	5	4	5	19	4.75
54	4	5	5	5	19	4.75
55	5	5	5	5	20	5
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	5	4	4	17	4.25
59	3	3	3	5	14	3.5
60	5	3	5	4	17	4.25
61	5	3	4	4	16	4
62	3	4	3	4	14	3.5
63	4	5	4	5	18	4.5
64	4	4	5	3	16	4
65	5	5	5	5	20	5
66	5	5	5	5	20	5
67	5	4	5	4	18	4.5
68	5	4	4	4	17	4.25
69	4	5	5	5	19	4.75
70	5	5	5	5	20	5
71	4	4	5	4	17	4.25
72	4	4	5	5	18	4.5
73	4	4	4	4	16	4
74	5	5	5	5	20	5
75	5	5	5	5	20	5
76	4	4	4	5	17	4.25
77	5	5	5	5	20	5
78	5	5	5	4	19	4.75
79	5	4	5	4	18	4.5
80	4	5	4	5	18	4.5



81	4	5	4	5	18	4.5
82	5	5	5	5	20	5
83	5	5	5	5	20	5
84	5	5	5	5	20	5
85	5	5	4	5	19	4.75
86	5	4	4	5	18	4.5
87	5	4	4	5	18	4.5
88	5	4	4	4	17	4.25
89	5	5	5	5	20	5
90	5	5	5	5	20	5
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	4	5	19	4.75
93	5	5	5	5	20	5
94	5	5	5	5	20	5
95	5	5	5	5	20	5
96	5	5	5	5	20	5
97	4	4	4	5	17	4.25
98	5	4	5	5	19	4.75
99	5	5	5	5	20	5
100	5	5	5	5	20	5
Total Skor						453.25
Rata - rata Skor						4.53

Tabel 4.13 Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

NO RESPONDEN	PERNYATAAN				TOTAL SKOR	RATA- RATA SKOR
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5
2	5	5	5	5	20	5
3	4	4	5	5	18	4.5
4	5	5	4	5	19	4.75
5	5	5	4	5	19	4.75
6	5	4	5	4	18	4.5
7	4	3	4	3	14	3.5
8	4	4	4	4	16	4
9	5	5	5	5	20	5
10	4	5	5	5	19	4.75
11	5	5	5	5	20	5
12	5	5	5	5	20	5
13	5	4	3	4	16	4
14	4	5	5	4	18	4.5
15	5	5	5	5	20	5
16	5	4	4	5	18	4.5
17	4	3	4	5	16	4
18	4	4	5	3	16	4
19	3	5	4	3	15	3.75
20	4	4	3	4	15	3.75
21	5	5	5	4	19	4.75
22	4	3	4	4	15	3.75

23	4	5	3	3	15	3.75
24	4	4	5	5	18	4.5
25	3	5	4	4	16	4
26	4	5	4	4	17	4.25
27	5	5	4	5	19	4.75
28	5	5	5	5	20	5
29	5	5	5	5	20	5
30	4	4	5	5	18	4.5
31	5	5	5	5	20	5
32	5	5	5	5	20	5
33	4	5	5	5	19	4.75
34	4	5	4	4	17	4.25
35	5	5	5	5	20	5
36	5	5	4	5	19	4.75
37	4	4	4	4	16	4
38	5	5	5	5	20	5
39	5	5	5	5	20	5
40	5	5	4	5	19	4.75
41	5	5	5	5	20	5
42	5	5	4	5	19	4.75
43	5	4	5	4	18	4.5
44	4	5	4	5	18	4.5
45	5	4	5	5	19	4.75
46	4	4	5	5	18	4.5
47	5	5	5	4	19	4.75
48	4	5	5	4	18	4.5
49	4	5	4	5	18	4.5
50	5	5	4	5	19	4.75
51	5	4	4	5	18	4.5
52	4	5	3	3	15	3.75
53	5	5	4	5	19	4.75
54	4	5	5	4	18	4.5
55	5	5	5	5	20	5
56	5	5	5	5	20	5
57	4	5	5	4	18	4.5
58	5	4	3	4	16	4
59	4	5	5	4	18	4.5
60	4	4	4	5	17	4.25
61	5	4	4	5	18	4.5
62	4	3	4	5	16	4
63	4	5	4	5	18	4.5
64	4	5	5	5	19	4.75
65	5	5	5	5	20	5
66	5	5	5	5	20	5
67	4	4	4	5	17	4.25
68	5	5	5	5	20	5
69	5	5	5	5	20	5
70	5	5	4	5	19	4.75

71	5	4	5	5	19	4.75
72	5	5	4	5	19	4.75
73	5	4	4	4	17	4.25
74	5	4	5	5	19	4.75
75	5	5	5	5	20	5
76	5	5	5	5	20	5
77	5	5	5	5	20	5
78	3	4	4	4	15	3.75
79	5	5	5	4	19	4.75
80	4	4	5	5	18	4.5
81	4	5	5	4	18	4.5
82	4	5	5	5	19	4.75
83	5	5	5	5	20	5
84	4	4	5	5	18	4.5
85	5	5	5	5	20	5
86	5	5	4	5	19	4.75
87	5	4	4	5	18	4.5
88	5	5	4	4	18	4.5
89	5	5	5	5	20	5
90	5	5	5	5	20	5
91	5	5	5	5	20	5
92	4	5	5	5	19	4.75
93	5	5	5	5	20	5
94	5	5	5	5	20	5
95	5	5	5	5	20	5
96	5	5	5	5	20	5
97	5	5	5	5	20	5
98	5	5	5	5	20	5
99	4	4	5	4	17	4.25
100	5	5	4	4	18	4.5
Total Skor						461.5
Rata - rata Skor						4.6

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

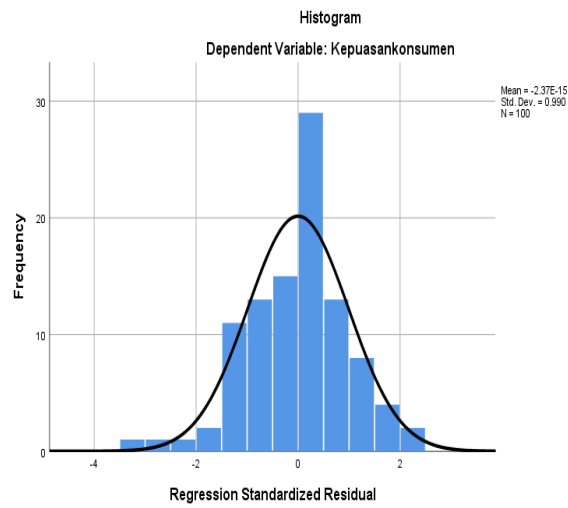
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18532827
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.042
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

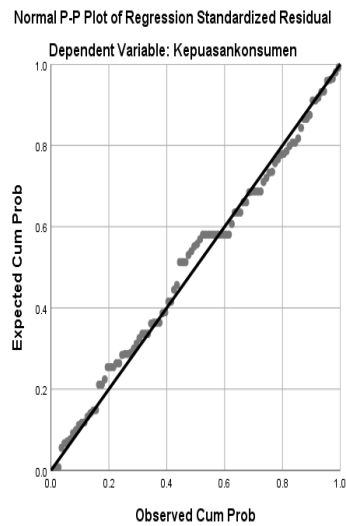
b. Calculated from data.

- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 4.1 Uji Normalitas Data Model Histogram



Gambar 4.2 Uji Normalitas Data P-Plot



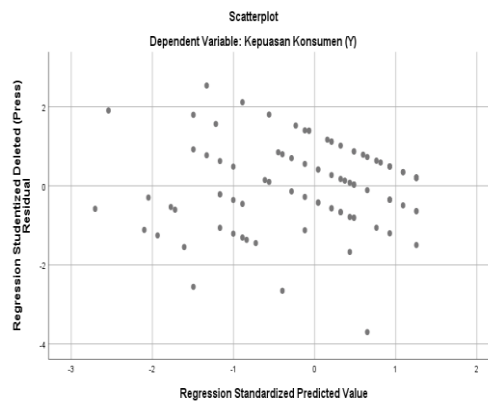
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	6.401	1.473		4.347	.000		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.170	.077	.212	2.217	.029	.639	1.566
	Harga (X2)	.456	.086	.507	5.297	.000	.639	1.566

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastitas



Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.401	1.473		4.347	.000
	Kualitas pelayanan	.170	.077	.212	2.217	.029
	Harga	.456	.086	.507	5.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Tabel 4.16 Hasil Uji parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.401	1.473		4.347	.000
	Kualitas pelayanan	.170	.077	.212	2.217	.029
	Harga	.456	.086	.507	5.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.745	2	52.872	36.871	.000 <sup>b</sup>
	Residual	139.095	97	1.434		
	Total	244.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas pelayanan

Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi (r)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.757 <sup>a</sup>	.532	.520	1.197	.432	36.871	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Harga (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.20 Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

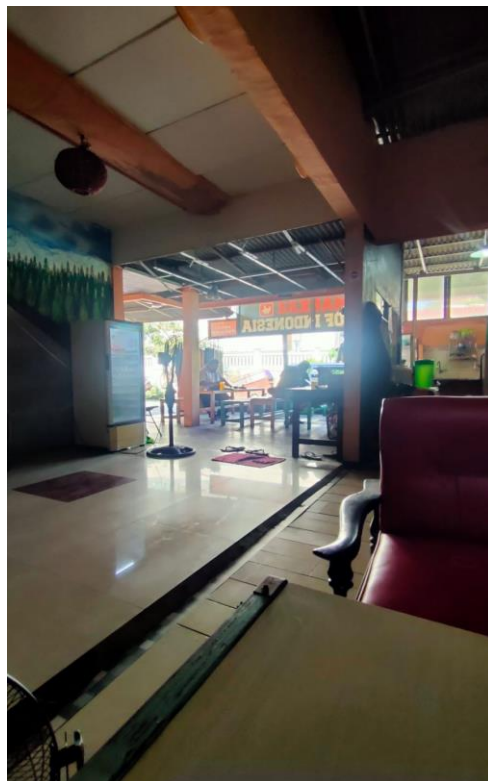
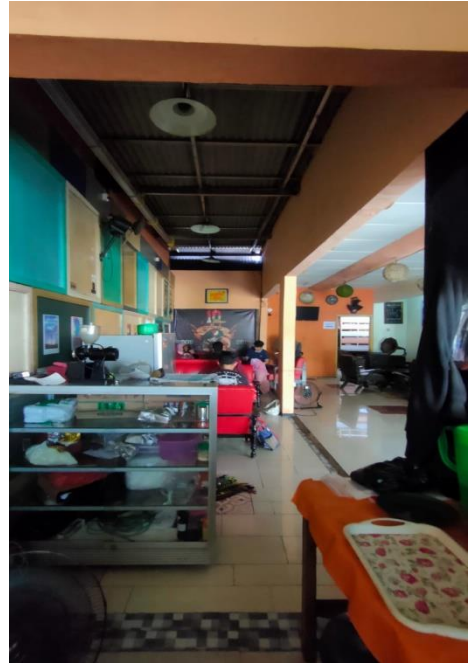
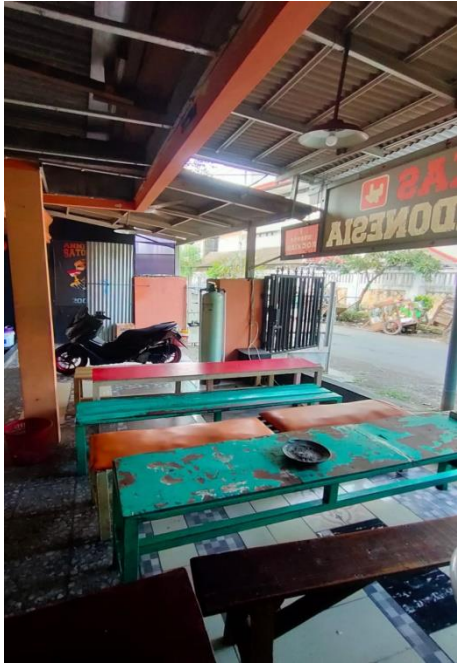
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 <sup>a</sup>	.532	.520	1.197

a. Predictors: (Constant), Harga (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 3 Dokumentasi



## Lampiran 4 Turnitin

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG ROCKLAW DI SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b> SIMILARITY INDEX	<b>19%</b> INTERNET SOURCES	<b>13%</b> PUBLICATIONS	<b>27%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<b>13%</b>
<b>2</b>	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	eprints.umg.ac.id Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes Off      Exclude matches < 2%  
Exclude bibliography Off



## Lampiran 5 ACC Lembar Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG)  
SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : foip@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Farhanzah Sechan Sjam 1121700088  
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Tidak ada

Surabaya, 30/06/2022 11:21:16

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dra. Awin Mulyati, MM)

Dosen Penguji,

(Dra. Awin Mulyati, MM)

## Lampiran 6 ACC Lembar Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG)  
SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Farhanzah Sechan Sjam 1121700088  
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	presentase / besarnya discount hendaknya dihilangkan, karena untuk perhitungan discount harus ada perhitungan tersendiri

Surabaya, 30/06/2022 10:46:00

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dra. Diana Juni Mulyati, MM)

Dosen Penguji,

(Dra. Diana Juni Mulyati, MM)

## Lampiran 7 ACC Lembar Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG)  
SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsiip@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Farhanzah Sechan Sjam 1121700088  
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	perbaiki sesuai saran

Surabaya, 30/06/2022 18:28:53

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Dosen Penguji,

(Dra. Sri Andayani, MM)

(Dra. Sri Andayani, MM)