

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI
SURABAYA SELATAN**



Oleh :

MELLY TRISDIANTI

NBI : 1211800155

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI
SURABAYA SELATAN**



Oleh :

MELLY TRISDIANTI

NBI : 1211800155

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI
SURABAYA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

MELLY TRISDIANTI

NBI : 1211800155

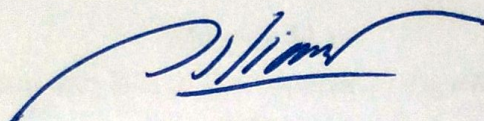
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Melly Trisdianti
NBI : 12118001155
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK MINUMAN HAUS! DI SURABAYA
SELATAN”

Surabaya, 11 Juli 2022
Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,



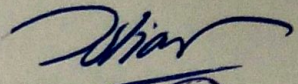
Drs. Ec. Istiono, MBA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

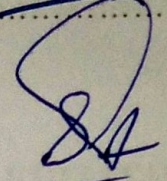
Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada tanggal 15 Juli 2022

TIM PENGUJI :

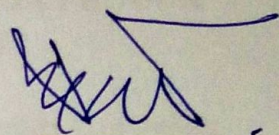
1. Drs. Ec. Istiono, MBA.

Ketua : 

2. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM.


Anggota : 

3. Dra. Ec. Erma Yuliaty, MM.

Anggota : 

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,




H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah:

1. Nama Lengkap (KTP) : Melly Trisdianti
2. NBI : 1211800155
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578056005000004
6. Alamat Rumah (KTP) : Kampung Malang Tengah No.11 A SBY

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI SURABAYA SELATAN”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sebagai apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 11 Juli 2022

Yang Membuat





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpustakaan@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melly Trisdianti
NBI : 1211800155
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK
MINUMAN HAUS! DI SURABAYA SELATAN”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 11 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Melly Trisdianti

MOTTO

“Salah satu cara melakukan pekerjaan yang hebat adalah dengan mencintai apa yang kamu lakukan”

~ Steve Jobs ~

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”.

~ Susi Pudjiastuti ~

“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu”.

~ Ali bin Abi Thalib ~

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI SURABAYA SELATAN”** dengan penuh kebanggaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya saya tujukan kepada:

1. Drs. Ec. Istiono, MBA selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Kepada keluarga saya, terutama Bapak dan Ibu saya yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasihat dan kasih sayang serta

pengorbanan yang tidak pernah tergantikan hingga saya selalu kuat dalam menjalani setiap rintangan yang ada di depan sana.

6. Untuk teman saya Yani, Rifka, Cindy, Dina, Sintya dan Mitha, terima kasih atas segala support dan motivasi selama ini. Berterima kasih juga untuk selalu menjadi tempat keluh kisahku. Semoga kita kelak jadi teman seumur hidup, Aamiin Yra.
7. Untuk Kakak saya Mira Trisdiana terima kasih selalu support dan semangat saya dalam mengerjakan skripsi hingga saat ini. Semoga kelak menjadi yang terbaik kedepannya Aamiin.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 11 Juli 2022
Penulis

Melly Trisdianti

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI SURABAYA SELATAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa : (1) pengaruh secara simultan kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk minuman HAUS! (2) pengaruh kualitas produk pada minuman HAUS! yang sudah dibeli di Surabaya selatan (3) pengaruh persepsi harga pada produk minuman HAUS! di Surabaya selatan (4) pengaruh kualitas pelayanan pada konsumen HAUS! di Surabaya selatan.

Alat analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji-F, uji-t dan analisis determinasi. Metode pengambilan sampel menggunakan Teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Persepsi harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini juga menjelaskan bahwa Kepuasan Konsumen di pengaruhi model sebesar 57,6%, sedangkan sisanya 42,4% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t, variabel Kualitas Pelayanan (X3) diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan untuk nilai t hitung yaitu $4,160 > 0,209$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN HAUS! IN SOUTH SURABAYA

This study aims to analyze: (1) the simultaneous influence of product quality, price perception and service quality on consumer satisfaction on buyers of HAUS! (2) the effect of product quality on HAUS! that have been purchased by consumers in southern Surabaya (3) the effect of price perception on HAUS! in southern Surabaya (4) the effect of service quality on HAUS! in southern Surabaya.

Data analysis tools in this study were using validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, F-test, t-test and analysis of determination. The sampling method used accidental sampling technique. The number of samples studied were 90 respondents. The results show that product quality, price perception, and service quality have a significant effect on consumer satisfaction

This study also explains that consumer satisfaction is influenced by the model by 57.6%, while the remaining 42.4% is influenced by other variables or factors not examined in this study. The results of the t-test, the Service Quality variable (X3) obtained a significant value of $0.000 < 0.05$ and for the t-count value of $4.160 > 0.209$ then H_0 was rejected, H_a was accepted.

Keywords: *Product Quality, Price Perception, Service Quality, Consumer Satisfaction*

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN HAUS! DI SURABAYA SELATAN

Perusahaan HAUS! yang berada di PT. Inspirasi Bisnis Nusantara yang beralamat di Jalan Bratang Gede No. 145-155 Kec. Wonokromo, Kota Surabaya. Merupakan sebuah bisnis minuman kekinian. Minuman kekinian saat ini menjadi ide bisnis yang sangat terkenal karena selalu memunculkan merek baru yang meramaikan persaingan bisnis minuman. Kaum muda mulai gemar nongkrong sebagai media pergaulan dan sebagai sarana sosialisasi. Dengan adanya perubahan gaya hidup inilah mendorong pemilik HAUS! membuka kedai yang menawarkan kesan santai, tentang nyaman untuk berkumpulnya konsumen dengan teman ataupun relasinya atau hanya sekedar ingin bersantai menikmati minuman yang disajikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Minuman HAUS! Di Surabaya Selatan, penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji heteroskadasitas, analisis regresi linier berganda, uji-F, uji-t dan analisis determinasi yang diperoleh dari kuesioner terhadap 90 orang responden. pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling.

Pada hasil uji t variabel Kualitas Produk (X1) diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ dan untuk nilai t hitung yaitu $6,923 > 0,209$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Maka dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada produk minuman HAUS! Di Surabaya Selatan.

SUMMARY

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN HAUS! IN SOUTH SURABAYA

HAUS company! which is at PT. Nusantara Business Inspiration, which is located at Jalan Bratang Gede No. 145-155 Kec. Wonokromo, Surabaya City. Is a contemporary beverage business. Today's drinks have become a very well-known business idea because they always bring up new brands that enliven the beverage business competition. Young people are starting to like hanging out as a social media and as a means of socialization. With this change in lifestyle, it encourages HUS owners! opening a shop that offers a relaxed impression, about being comfortable for gathering consumers with friends or relatives or just wanting to relax and enjoy the drinks served.

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, price perception, and service quality on consumer satisfaction in HAUS! In South Surabaya, this research used validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, F-test, t-test and analysis of determination obtained from questionnaires to 90 respondents. Sampling used is Accidental Sampling. In the results of the t-test, the Product Quality variable (X1) obtained a significant value of $0.000 < 0.05$ and for the t-count value that is $6.923 > 0.209$ then H_0 is rejected, H_a is accepted. So it can be interpreted that the Product Quality variable (X1) has a positive and significant influence on Consumer Satisfaction (Y) on the HAUS! In South Surabaya.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
RINGKASAN	xii
SUMMARY	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Bagi Penulis.....	3
1.4.2 Bagi Pemilik Usaha.....	3
1.4.3 Bagi Pembaca.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen	5
2.1.2 Pemasaran.....	5
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.4 Konsep Pemasaran	6
2.1.5 Bauran Pemasaran	7
2.1.6 Perilaku Konsumen	7
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.8 Kualitas Produk	10
2.1.9 Persepsi Harga.....	13

2.1.10	Kualitas Pelayanan	15
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.2.1	Hubungan Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	20
2.3	Kerangka Konseptual	21
2.4	Hipotesis	22
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3	Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1	Jenis Data	23
3.3.2	Sumber Data	23
3.4	Populasi dan Sampel	24
3.4.1	Populasi	24
3.4.2	Sampel	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.6	Definisi Variabel Dan Definisi Operasional	25
3.6.1	Definisi Variabel	25
3.6.2	Definisi Operasional	26
3.7	Proses Pengolahan Data	28
3.8	Metode Analisis Data Dan Analisis Data	28
3.8.1	Uji Instrument	29
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	30
3.9	Analisis Data	31
3.9.1	Analisis Regresi Berganda	31
3.9.2	Uji Koefisien Determinasi R^2	31
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis	32
3.10.1	Uji Parsial (Uji t)	32
3.10.2	Uji Simultan (Uji F)	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Profil Perusahaan HAUS!	33
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	33
4.1.3	Struktur Perusahaan HAUS!	34
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	35
4.2.1	Deskripsi Responden	35
4.2.1.1	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.1.2	Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan	36
4.2.1.3	Deskripsi Berdasarkan Usia	36

4.2.1.5	Deskripsi Variabel Penelitian	37
4.3	Uji Instrument	39
4.3.1	Hasil Validitas dan Uji Reliabilitas	39
4.4	Uji Asumsi Klasik	44
4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	44
4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	45
4.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	46
4.5	Analisis Data	47
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
4.6	Pengujian Hipotesis.....	49
4.6.1	Uji Simultan (Uji F)	49
4.6.2	Uji Parsial (Uji t)	50
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	51
4.7.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	52
4.7.4	Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
4.8	Implikasi Penelitian.....	53
4.9	Keterbatasan Penelitian	54
BAB V	PENUTUP	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi HAUS!	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Dahulu	17
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Tingkat Reabilitas	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4 Interval Kelas	37
Tabel 4.5 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	37
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Persepsi Harga	38
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	41
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Variabel Persepsi Harga	42
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.14 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.16 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.20 Koefisien Korelasi dan Determinasi	48
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial/ Uji t	49
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan / Uji F	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin	59
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	60
Lampiran 3 Surat Balasan	61
Lampiran 4 Surat Telah Selesai	62
Lampiran 5 Kuisisioner	63
Lampiran 6 Tabulasi	68
Lampiran 7 Data Di Olah	78
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	84