

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG EKOWISATA *MANGROVE*
WONOREJO RUNGKUT SURABAYA**



Oleh :

Lilis Nur Khafida

NBI : 1211900154

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG EKOWISATA *MANGROVE*
WONOREJO RUNGKUT SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Oleh :

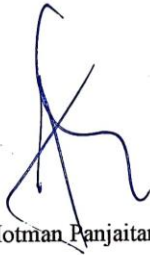
Lilis Nur Khafida
NBI : 1211900154

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Lilis Nur Khafida
NBI : 1211900154
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Ekowisata *Mangrove* Wonorejo Rungkut Surabaya.

Surabaya, 08 Januari 2023
Mengetahi / Menyetujui
Pembimbing



Dr.Ir.Hotman Panjaitan, MT.MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang 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 12 Januari 2023.

TIM PENGUJI :

1. Dr.Ir.Hotman Panjaitan, MT.MM

Ketua :



2. Dra.Erwin Dyah Astawinetu, M.M

Anggota :



3. Dra.Ec.Ratnaningsih SY, MM

Anggota :



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



Dekan, *Handwritten Signature*
Dekan, Kiyadi, M.Si., Ak., CA.
NIP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Lilis Nur Khafida
2. NBI : 1211900154
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578086611000003
6. Alamat Rumah : Jl. Gubeng Jaya SR No. 22-B

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EKOWISATA *MANGROVE* WONOREJO RUNGKUT SURABAYA

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik 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 sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 08 Januari 2023

Yang Membuat,



Lilis Nur Khafida

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Nur Khafida
NBI/NPM : 1211900154
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek"

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EKOWISATA MANGROVE WONOREJO RUNGKUT SURABAYA”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 08 Februari 2023

Surabaya, 08 Februari 2023



Lilis Nur Khafida

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. 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. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing , mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga telah banyak membantu saya selama proses perkuliahan saya.
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 Pendidikan di 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 karena telah banyak membantu proses perkuliahan saya.
5. Dra. Erwin Dyah Astawinetu, M.M dan Dra.Ec.Ratnaningsih SY, MM. Selaku penguji, dalam sidang skripsi yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantukelancaran proses perkuliahan saya.

6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya serta Dinas Pertanian dan Pariwisata Kota Surabaya yang telah bersedia mengizinkan Saya untuk melakukan penelitian diobjek yang terkait. Terimakasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu kelancaran sekripsi saya ini.
9. Kepada keluarga yang saya sangat cintai. Untuk ayah saya Fathur Rohman dan ibu saya Winarni serta ketiga saudara saya kakak Nurul, kakak Heri, kakak Vina, dan ipar saya kakak David, kakak Vivie, dan kakak Gea yang telah membantu dalam proses mengerjakan skripsi ini. Saya sangat berterimakasih karena selalu memberikan banyak doa dan dukungan serta motivasi dalam menjalankan proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Teman-teman saya Eva, kakak Indra, Desy, Feny, dan Sonya serta seluruh teman sekelas Angkatan 2019 Prodi Manajemen, yang telah memberikan semangat, perhatian, gagasan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Surabaya, 09 Januari 2023
Penulis



Lilis Nur Khafida

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), persepsi harga (X2), dan kualitas produk (X3) wisata terhadap kepuasan pengunjung (Y) Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam menentukan Sampel penelitian peneliti menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan sebanyak 96 responden. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik sampling accidental. Data hasil penelitian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan instrumen pengumpulan data (kuesioner) sebelumnya diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengujian uji T (parsial) dan uji F (simultan) yang dianalisis menggunakan Analisis Regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien korelasi dan analisis korelasi parsial yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 29.0.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. Apabila ada sedikit saja perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan, maka kepuasan pengunjung akan ikut berubah sesuai besaran perubahan kualitas pelayanan. Selain itu, juga terdapat persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. Apabila ada sedikit saja perubahan yang terjadi pada persepsi harga, maka kepuasan pengunjung akan ikut berubah sesuai besaran perubahan persepsi harga. Selanjutnya, terdapat kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. Apabila ada sedikit saja perubahan yang terjadi pada kualitas produk, maka kepuasan pengunjung akan ikut berubah sesuai besaran perubahan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality (X1), price perception (X2), and product quality (X3) of tourism on visitor satisfaction (Y) Ecotourism Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. The research method used is quantitative research. In determining the research sample, the researcher used the slovin formula so that there were 96 respondents. The research sample was taken using accidental sampling technique. Research data were analyzed quantitatively using data collection instruments (questionnaires) before being tested through validity and reliability tests. The data analysis used in this study was the T test (partial) and F test (simultaneous) which were analyzed using multiple linear regression analysis, classical assumption test, correlation coefficient and partial correlation analysis which were processed using SPSS version 29.0.

Based on the results of this study indicate that service quality has a significant influence on visitor satisfaction at Ecotourism Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. If there is even a slight change in service quality, visitor satisfaction will also change according to the magnitude of the change in service quality. In addition, there is also a perception that price has a significant influence on visitor satisfaction at Ecotourism Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. If there is even a slight change in the perception of price, then visitor satisfaction will also change according to the magnitude of the change in price perception. Furthermore, there is product quality that has a significant influence on visitor satisfaction at Ecotourism Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya. If there is even a slight change in product quality, visitor satisfaction will also change according to the magnitude of the change in service.

Keywords: Service Quality, Perceived Price, Product Quality, Visitor Satisfaction

DAFTAR ISI

COVER LUAR	
COVER DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoris	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Manajemen Pemasaran dan Jasa	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran dan Jasa	7
2.1.2. Strategi Pemasaran	8
2.1.3. Promosi Pemasaran	10
2.2. Kualitas Pelayanan	10
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
2.2.3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	13
2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.3. Persepsi Harga.....	14
2.3.1. Pengertian Persepsi Harga.....	14
2.3.2. Dimensi Persepsi Harga	15
2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Harga	16
2.3.4. Indikator Persepsi Harga	17
2.4. Kualitas Produk Wisata.....	18

2.4.1.	Pengertian Kualitas Produk	18
2.4.2.	Dimensi Kualitas Produk.....	19
2.4.3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk Wisata	20
2.4.4.	Indikator Kualitas Produk Wisata	20
2.5.	Kepuasan Pengunjung	21
2.5.1.	Pengertian Kepuasan Pengunjung (Konsumen)	21
2.5.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	22
2.5.3.	Indikator Kepuasan Pengunjung	22
2.5.4.	Tipe-Tipe Konsumen dan Ketidakpuasan Pengunjung	23
2.5.5.	Metode Mengukur Kepuasan Pengunjung (Konsumen)	24
2.6.	Penelitian Terdahulu	25
2.7.	Hubungan Antar Variabel Penelitian	28
2.7.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	28
2.7.2.	Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung	28
2.7.3.	Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	29
2.8.	Kerangka Konseptual	30
2.9.	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1.	Desain Penelitian.....	33
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.1.	Lokasi Penelitian	33
3.2.2.	Waktu Penelitian	33
3.3.	Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1.	Jenis Data	33
3.3.2.	Sumber Data.....	34
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4.1.	Populasi Penelitian	34
3.4.2.	Sampel Penelitian.....	35
3.4.3.	Teknik Sampling	36
3.5.	Teknik pengumpulan data	36
3.6.	Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6.1.	Definisi Variabel	37
3.6.2.	Definisi Operasional Variabel	38
3.7.	Proses Pengolahan Data	41
3.8.	Metode Analisis Data	42
3.9.	Uji Intrumen Penelitian	42
3.9.1	Uji Validitas	42
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	42

3.10.	Uji Asumsi Klasik	43
3.10.1	Uji Normalitas	43
3.9.3	Uji Multikolinearitas	44
3.11.	Analisis Data	44
3.11.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.11.2.	Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.11.3.	Analisis Korelasi Parsial (r).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1.	Gambaran Umum	47
4.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.2.	visi dan misi perusahaan.....	48
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	49
4.1.4.	Tugas dan fungsi pengelola objek wisata	50
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1.	Deskripsi berdasarkan umur.....	51
4.2.2.	Deskripsi berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.3.	Deskripsi berdasarkan Pendidikan Akhir	52
4.2.4.	Deskripsi berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.2.5.	Deskripsi berdasarkan tujuan berkunjung di Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya.....	53
4.3.	Uji Instrumen Penelitian.....	53
4.3.1.	Uji Validitas	53
4.3.2.	Uji Reabilitas.....	56
4.4.	Analisi Data.....	57
4.4.1.	Uji Asumsi Klasik	57
4.4.2.	Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.4.3.	Uji Autokorelasi	62
4.4.4.	Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	63
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	64
4.5.1.	Uji t (secara parsial)	64
4.5.2.	Uji F (Secara Simultan).....	66
4.6.	Pembahasan.....	66
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya	66
4.6.2.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya.....	67
4.6.3.	Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya.....	67

4.6.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya.....	68
4.7.	Implikasi Penelitian.....	68
4.7.1.	Implikasi Teoritis	68
4.7.2.	Implikasi Praktis.....	69
4.8.	Keterbatasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP		71
5.1.	Kesimpulan.....	71
5.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Persepsi Harga	15
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Dermaga Ekowisata Mangrove.....	47
Gambar 4. 2 <i>Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo</i>	49
Gambar 4. 3 Gambar P-Plot Uji Normalitas Data	58
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Histogram.....	59
Gambar 4. 5 Grafik Scatterpot.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah pengunjung pada tahun 2022	3
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Responden	35
Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan umur yang berkunjung di Ekowista Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya	41
Tabel 4. 2 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang berkunjung di Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya.....	51
Tabel 4. 3 Jumlah Responden berdasarkan pendidikan yang berkunjung di Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya.....	51
Tabel 4.4 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang berkunjung di Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya	52
Tabel 4.5 Jumlah responden berdasarkan tujuan berkunjung di Ekowisata Mangrove Wonorejo Rungkut Surabaya	52
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	53
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X2)	54
Tabel 4.8 Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	55
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung(Y).....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga (X2).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X3)	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung (Y)	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.16 interperetasi koefisien uji kolerasi	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.19 koefisien thitung pada masing-masing variabel X.....	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Tabulalasi Jawaban Responden	83
Lampiran 3. Uji Validitas	89
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	105
Lampiran 5. Uji Hasil T (Parsial)	106
Lampiran 6. t Tabel	107
Lampiran 7. Uji Hasil F (Simultan)	108
Lampiran 8. F Tabel	109
Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Linier	110
Lampiran 10. Hasil Koefisien Determinasi R^2	111
Lampiran 11. Hasil Koefisien Korelasi (r)	112
Lampiran 12. Uji Asumsi Klasik	113
Lampiran 13. Surat Keterangan Penelitian	116
Lampiran 14. Kartu Bimbingan Skripsi	117
Lampiran 15. Hasil Uji Plagiasi	118