

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA USAHA KULINER BURGER BANGOR DI
WILAYAH SIDOARJO**



Oleh :

ANODYA FARANDY ANGESTI
NBI : 1211900098

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

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA USAHA KULINER BURGER BANGOR DI
WILAYAH SIDOARJO**



Oleh :

Anodya Farandy Angesti

NBI : 1211900098

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA USAHA KULINER BURGER BANGOR
DI WILAYAH SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Anodya Farandy Angesti

NBI : 1211900098

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SURABAYA

2023

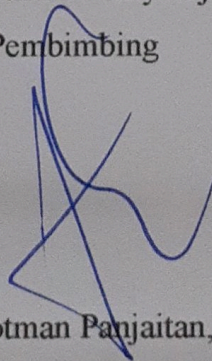
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Anodya Farandy Angesti
NPM : 1211900098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo

Surabaya, 12 Juni 2023

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing



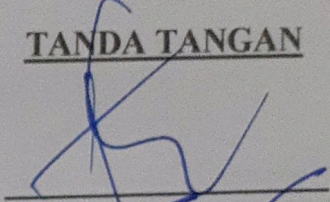
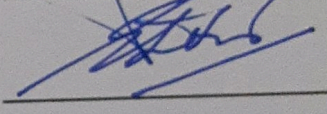
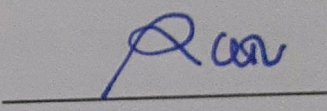
Dra. Ir. Hotman Panjaitan, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

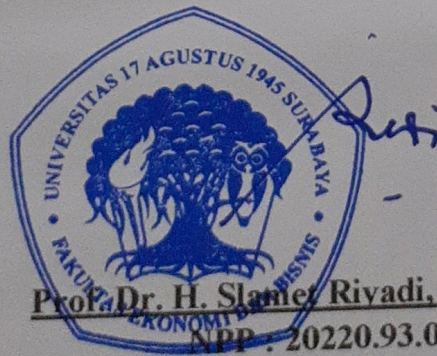
Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 5 Juni 2023.

TIM PENGUJI

TANDA TANGAN

- | | | | |
|---------------------------------------|-----------|---|---|
| 1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MM. | - Ketua | : |  |
| 2. Dra. Ec. Erwin Dyah Astawinetu, MM | - Anggota | : |  |
| 3. Dra. Ratnaningsih Sri Yustini, MM | - Anggota | : |  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
DEKAN



Prof. Dr. H. Slamet Rivadi, M, Si, Ak, CA
NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Anodya Farandy Angesti
2. NBI : 1211900098
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3515131107000009
6. Alamat Rumah (KTP) : Taman Pondok Jati, Blok AT-02 Geluran
Taman Sepanjang, Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA KULINER BURGER BANGOR DI WILAYAH SIDOARJO”

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 baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pemyataan 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, 12 Juni 2023


Anodya Farandy Angesti
NPM: 1211900098

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 skripsi saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan penambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan kritik maupun saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga telah banyak membantu saya selama proses perkuliahan saya.
2. Prof. 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. Prof. 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 selama proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh Staff Burger Bangor Wilayah Sidoarjo serta Pendiri/Pemilik Burger Bangor Cabang Sidoarjo Kota yang telah bersedia mengizinkan saya untuk melakukan penelitian pada objek yang terkait. Terima kasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu kelancaran skripsi saya ini.

8. Seluruh anggota Organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun Angkatan 2019. Terima kasih banyak saya ucapkan karena telah banyak ilmu-ilmu organisasi yang saya dapatkan selama menjabat sebagai anggota Divisi Pendidikan serta kesempatan yang lainnya.
9. Seluruh anggota UKM TARI Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun Angkatan 2019. Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada saya dalam kegiatan Non Akademi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ini dan terima kasih atas memori yang kami rangkai untuk UKM TARI Untag Surabaya.
10. Kepada keluarga yang sangat saya sayangi dan cintai. Untuk papa saya R. Amung Djalul Alam dan mama saya Ayus Utaminingsih serta tak lupa juga kakak saya Priesca Anindya yang telah membantu, mendukung, mendoakan serta memberikan saran dan motivasi dalam proses mengerjakan skripsi ini. Saya sangat berterima kasih karena selalu memberikan banyak kasih sayang dan dukungan dalam menjalankan proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
11. Kepada yang terkasih Almh. RR Ken Respatih dan Alm. Laksamana Muda TNI AL Dr. Herry Setianegara, S.Sos., S.H., M.M. yang telah membantu dan mendukung selama saya menuntut pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya sangat berterima kasih karena kasih dan sayang yang diberikan untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
12. Kepada yang terkasih Om Baskoro dan Tante Insani yang telah mendukung dalam hal materi dan non materi kepada saya selama menjalankan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sehingga selesai sudah penyusunan skripsi ini.
13. Kepada adik-adik sepupu saya GWSSquad. Raka, Rifky, Arvin, Ariel, dan Nadhif. Terima kasih banyak karena telah memberikan dukungan, saran, dan memberikan tempat sambat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada teman-teman SPONTAN UHUUY!! Desiani, Nurmalita, Bintartiara, Julitha, Cherli, Nadaa, Prima Rizqy, Jody yang telah mendukung, membantu, serta memberikan saran-saran terbaik untuk saya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah memberikan ruang ternyaman untuk saya selama berada di bangku perkuliahan ini.
15. Seluruh teman-teman sekelas Angkatan 2019 Program Studi Manajemen, yang telah memberikan semangat, perhatian, gagasan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini. Sukses terus untuk kalian

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih dengan tulus dan ikhlas telah memberikan doa, dukungan serta motivasi hingga dapat terselesaikan skripsi ini.
17. Kepada diri saya sendiri. Terima kasih sudah bisa kuat dan selalu semangat dalam menjalankan proses perkuliahan sehingga terselesaikan tugas akhir atau skripsi ini dengan sangat lancer dan bijak.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak manapun. Motto saya adalah "*Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.*" Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Surabaya, 12 Juni 2023

Penulis

Anodya Farandy Angesti

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo

Burger Bangor perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner di bawah naungan PT. Bangor Berkembang Bersama yang berdiri sejak 08 Agustus 2019 di Kota Jakarta Barat. Seiring berjalannya waktu, perusahaan PT. Bangor Berkembang Bersama terus tumbuh dan berkembang hingga dapat membuka gerai \pm 340 outlet di seluruh Indonesia salah satunya di Surabaya, Sidoarjo, Malang hingga Bali. Salah satu cabang yang saya pilih untuk penelitian ini adalah di Kabupaten Sidoarjo.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Burger Bangor di Sidoarjo. Terdapat pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *non probability sampling* sehingga tidak semua anggota atau elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dijasikan sampel. Pengambilan sampel ini juga menggunakan rumus slovin di mana nilai sampel yang digunakan sebesar 96 responden yang akan di uji. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Sehingga penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yang akan dijadikan data penelitian ini.

Teknik pengelolaan data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda, Uji Validasi, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Instrumen, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji heterokedastisitas, Uji Autokorelasi, Koefisien Determinasi (R^2), Uji F (Simultan, Uji t (Parsial), yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.0

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo.

SUMMARY

The Influence of Service Quality, Promotion, and Brand Image on Customer Satisfaction in Bangor Burger Culinary Business in the Sidoarjo Region

Burger Bangor is a company engaged in the culinary field under the auspices of PT. Bangor Develops Together, which was established on August 8 2019 in West Jakarta City. Over time, the company PT. Bangor Berkembang Together continues to grow and develop until it can open ± 340 outlets throughout Indonesia, one of which is in Surabaya, Sidoarjo, Malang to Bali. One of the branches that I chose for this research is in Sidoarjo Regency.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, promotion and brand image on customer satisfaction at Burger Bangor in Sidoarjo. There is sampling in this study using non-probability sampling techniques so that not all members or elements of the population have the same opportunity to be sampled. This sampling also uses the slovin formula where the sample value used is 96 respondents who will be tested. This research is a quantitative research that aims to determine the relationship between the independent variables and the dependent variable. So this study uses a questionnaire filled out by respondents who will be used as research data.

The data management technique used is Multiple Linear Regression, Validation Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Instrument Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test,

Autocorrelation Test, Coefficient of Determination (R^2), F Test (Simultaneous), t Test (Partial), which is processed using SPSS version 25.0 Based on the results of this study, it shows that the Variables of Service Quality, Promotion, and Brand Image have an effect on Customer Satisfaction in the Burger Bangor culinary business in the Sidoarjo Region.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), promosi (X2), dan citra merek (X3), terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Usaha Kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam menentukan Sampel penelitian menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan sebanyak 96 responden. Sampel penelitian ini diambil menggunakan teknik *non probability sampling*. Data hasil penelitian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan instrumen pengumpulan data (kuesioner) sebelumnya diuji melalui uji validasi 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, Uji Korelasi, dan Koefisien Determinasi (R^2) yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.0.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo. Apabila ada sedikit saja perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan ikut berubah sesuai besaran perubahan kualitas pelayanan. Selain itu juga terdapat promosi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo. Apabila ada sedikit saja perubahan yang terjadi pada promosi, maka kepuasan pelanggan akan ikut berubah sesuai besaran perubahan promosi. Selanjutnya, terdapat citra merek juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Burger Bangor di Wilayah Sidoarjo. Apabila ada sedikit saja perubahan yang terjadi pada citra merek, maka kepuasan pelanggan akan ikut berubah sesuai besaran perubahan citra merek.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality (X1), promotion (X2), and brand image (X3), on customer satisfaction (Y) in the Bangor Burger Culinary Business in the Sidoarjo Region. 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 a non-probability sampling technique. Research data were analyzed quantitatively using data collection instruments (questionnaires) before being tested through validation tests and reliability tests. Data analysis used in this study was the T test (partial) and F test (simultaneous) which were analyzed using Multiple Linear Regression Analysis, Classical Assumptions Test, Correlation Test, and Coefficient of Determination (R^2) which were processed using SPSS version 25.0.

Based on the results of this study indicate that service quality has a significant influence on customer satisfaction in the Burger Bangor culinary business in the Sidoarjo Region. If there is even a slight change in service quality, customer satisfaction will also change according to the magnitude of the change in service quality. In addition, there are also promotions that have a significant influence on customer satisfaction in the Burger Bangor culinary business in the Sidoarjo Region. If there is even the slightest change in the promotion, customer satisfaction will also change according to the amount of promotion change. Furthermore, there is a brand image that also has a significant influence on customer satisfaction in the Burger Bangor culinary business in the Sidoarjo Region. If there is even a slight change in the brand image, customer satisfaction will also change according to the magnitude of the brand image change.

Keywords: Service Quality, Promotion, Brand Image, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN.....	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Manajemen dan Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4. Promosi.....	12
2.1.5. Citra Merek.....	14
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7. Perilaku Konsumen.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Konseptual.....	30
2.4. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Desain Penelitian.....	33
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3. Jenis Penelitian.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi.....	34
3.4.2. Sampel.....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Teknik Sampling.....	35

3.5.2. Besarnya Sampel.....	35
3.6. Sumber Data	35
3.7. Identitas Variabel dan Definisi Variabel	36
3.7.1. Definisi Variabel	36
3.7.5. Identitas Variabel	37
3.8. Definisi Operasional	38
3.8.1. Kualitas Pelayanan.....	38
3.8.2. Promosi	38
3.8.3. Citra Merek	39
3.8.4. Kepuasan Pelanggan.....	39
3.9. Teknik Pengolahan Data	40
3.10. Proses Pengelolaan Data.....	40
3.11. Analisis Data	41
3.11.1. Uji Validasi.....	41
3.11.2. Uji Reliabilitas	41
3.11.3. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.12. Analisis Regresi Berganda.....	43
3.12.1. Teknik Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1. Profil Perusahaan	47

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.3 Deskripsi Tanggapan Responden.....	49
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	50
4.3.2 Analisis Deskripsi Variabel Promosi (X_2).....	51
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel Citra Merek (X_3).....	53
4.4 Analisis Data.....	56
4.4.1 Uji Instrumen	56
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.1 Uji Normalitas.....	59
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	61
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	62
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	63
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.7 Koefisien Determinasi.....	67
4.8 Pengujian Hipotesis	67
4.8.1 Uji F (Simultan).....	67
4.8.2 Uji t (Parsial).....	68
4.9 Hasil Temuan Penelitian	70
4.10 Implikasi Penelitian	71
4.11 Keterbatasan Penelitian.....	73

BAB V PENUTUP	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	61
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Promosi (X2).....	51
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3).....	53
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Simultan)	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial)	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	81
Lampiran 2 Hasil Analisis Responden.....	108
Lampiran 3 Hasil Analisis Responden.....	113
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas	115
Lampiran 5 Hasil Uji Nomalitas.....	116
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	116
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	117
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas	118
Lampiran 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	119
Lampiran 10 Hasil Uji Autokorelasi.....	119
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	120
Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi	121
Lampiran 13 Hasil Uji F (Simultan).....	121
Lampiran 14 Hasil Uji t (Parsial).....	123
Lampiran 15 Kartu Bimbingan.....	124
Lampiran 16 Hasil Turnitin	125