

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, SERVANT LEADERSHIP, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN
ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUTAN DAN
PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai gelar Magister Manajemen**



diajukan oleh:

ALVIAN JIHAD SURYANA

NIM. 1262200039

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

2024

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, SERVANT LEADERSHIP, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN
ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUTAN DAN
PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai gelar Magister Manajemen**



diajukan oleh:

ALVIAN JIHAD SURYANA

NIM. 1262200039

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

2024

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, SERVANT LEADERSHIP, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN
ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUTAN DAN
PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam Program Studi Magister
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Diujiikan:
Surabaya, 8 Juli 2024

ALVIAN JIHAD SURYANA
NIM. 1262200039

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

2024

TESIS

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR

diajukan Oleh:

ALVIAN JIHAD SURYANA

NIM: 1262200039

Disetujui untuk diuji:

Surabaya, 1 Juli 2024

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D. ()

Dosen Pembimbing II : Dr. Sumiati, MM.

()

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

2024

TESIS

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR

diajukan Oleh :

ALVIAN JIHAD SURYANA
NIM. 1262200039

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada ujian tesis Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal 8 Juli 2024

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D.

(.....)

Anggota : Prof. Dr. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA.

(.....)

Anggota : Dr. Achmad Yanu Alif Fianto, S.T., MBA.

(.....)



Dekan,

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

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALVIAN JIHAD SURYANA
NIM : 1262200039
Alamat : Perum Jember Permai 2 Gg. Bentoel Blok E-6
Telp. : 081252998049

menyatakan bahwa "Tesis" saya yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan MM-UNTAG Surabaya dengan judul:

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR

adalah hasil karya saya sendiri, bukan "Duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan menjadi tanggung jawab Pembimbing dan atau Pengelola Fakultas tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari siapa pun.

Surabaya, 28 Juni 2024

Hormat saya,



ALVIAN JIHAD SURYANA



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**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 : ALVIAN JIHAD SURYANA
NBI/ NPM : 1262200039
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : MAGISTER 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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR

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

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 22 Juli 2024

Yang Menyatakan,



ALVIAN JIHAD SURYANA

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **"Pengaruh Kemampuan Kerja, *Servant Leadership*, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi pada Sekretariat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur"** dapat terselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., selaku dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran selama penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Sumiati, MM., selaku dosen Pembimbing II, yang juga telah memberikan banyak masukan, saran, dan koreksi yang sangat berarti bagi penyempurnaan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen.
6. Bapak Dr. Ir. Muhammad Isa Anshori, A.T.D., M.T. selaku Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.
7. Bapak Soni Rustanto, ATD., M.T. selaku Sekretaris Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, yang telah mendukung dan memotivasi saya.
8. Ibu Mediana Suryandini, selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yang telah banyak memberi *support* dan masukan, serta motivasi untuk terus maju menyelesaikan tesis ini.
9. Putri Wahyuni Kusuma Wardani, istri tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta pengertian selama masa studi dan penyusunan tesis ini.
10. Ibu dan ayah, atas semua dukungan yang begitu besar, doa tulus tiada henti, dan kasih sayangnya yang tiada henti.

11. Amalia Septia Wardani, adik saya tersayang yang telah banyak membantu meringankan beban saya di berbagai acara keluarga yang harus dipenuhi.
12. Seluruh Pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, atas kerja sama dan dukungan yang diberikan selama penelitian ini berlangsung.
13. Teman-teman seperjuangan MM angkatan 58, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa studi.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, serta menjadi sumbangsih yang berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen. Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Surabaya, 1 Juli 2024

Alvian Jihad Suryana

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN
ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DINAS KELAUTAN DAN
PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja, *servant leadership*, dan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi pada Sekretariat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini memiliki manfaat teoretis dan praktis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui formulir online kepada pegawai Sekretariat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responded atau sampel sebanyak 71 orang. Pengujian dilakukan dengan teknik statistik SEM-PLS pada 7 hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai; 2) Kemampuan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi; 3) *Servant Leadership* berpengaruh terhadap kinerja pegawai; 4) *Servant Leadership* berpengaruh terhadap komitmen organisasi; 5) Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai; 6) Beban kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi; 7) Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci: Kemampuan Kerja, *Servant Leadership*, Beban Kerja, Kinerja Pegawai, Komitmen Organisasi

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

**THE INFLUENCE OF WORK ABILITY, SERVANT LEADERSHIP, AND
WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH
ORGANIZATIONAL COMMITMENT AT SECRETARIAT EAST JAVA
PROVINCE MARINE AND FISHERIES SERVICE**

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the influence of work ability, servant leadership, and workload on employee performance through organizational commitment at Secretariat East Java Province Marine and Fisheries Service. The research has both theoretical and practical benefits. A quantitative approach was used in this research. Data were collected through questionnaires distributed via online forms to employees of the Secretariat, Marine and Fisheries Department of East Java Province. This research uses a saturated sample technique by taking all members of the population to respond or a sample of 71 people. The data were analyzed using the SEM-PLS statistical technique on seven proposed hypotheses. The results of the study indicate that: 1) Work ability influences employee performance; 2) Work ability influences organizational commitment; 3) Servant leadership influences employee performance; 4) Servant leadership influences organizational commitment; 5) Workload influences employee performance; 6) Workload does not influences organizational commitment; 7) Organizational commitment influences employee performance.

Keywords: *Work Ability, Servant Leadership, Workload, Employee Performance, Organizational Commitment*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

RINGKASAN

Reformasi Birokrasi di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur bertujuan menciptakan pegawai yang kompeten, profesional, dan berintegritas melalui pembaruan sistem penyelenggaraan pemerintahan. Sekretariat sebagai unit kerja sentral berperan penting dalam manajemen sumber daya manusia, administrasi umum, dan pengelolaan anggaran. Namun, kinerja Sekretariat masih belum mencapai target yang diharapkan. Ketidakhadiran pegawai yang signifikan juga mempengaruhi kinerja keseluruhan, yang memerlukan peningkatan kemampuan kerja, *servant leadership*, beban kerja yang seimbang, dan komitmen organisasi.

Urgensi penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai yang akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dengan mengidentifikasi faktor-faktor seperti kemampuan kerja, *servant leadership*, beban kerja, dan komitmen organisasi yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Pemahaman mendalam tentang pengaruh masing – masing faktor ini memungkinkan strategi yang efektif untuk mengelola beban kerja dan meningkatkan komitmen organisasi, sehingga kinerja pegawai dapat optimal dan reformasi birokrasi dapat terlaksana dengan baik.

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Semakin tinggi kemampuan kerja pegawai, semakin baik kinerjanya, sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Elisa dkk. (2022), Mujanah (2021), dan lainnya. Kemampuan kerja juga meningkatkan komitmen organisasi, menunjukkan bahwa pegawai yang terlatih dan berpengetahuan tinggi lebih merasa berharga dan terikat secara emosional dengan organisasi, seperti yang didukung oleh penelitian Herwati dkk. (2022) dan Prayogi dkk. (2023). *Servant leadership* juga berpengaruh positif terhadap kinerja dan komitmen organisasi, mengindikasikan bahwa kepemimpinan yang penuh kasih sayang, pemberdayaan, dan kepercayaan meningkatkan efisiensi dan dedikasi pegawai .

Temuan lainnya menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan menurunkan kinerja pegawai, namun tidak secara signifikan mempengaruhi komitmen organisasi, mengindikasikan faktor lain seperti kepuasan kerja dan dukungan organisasi lebih dominan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Nafiudin dkk. (2023) dan Rafsanjani & Mujanah (2023). Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, di mana pegawai dengan komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif yang tinggi cenderung bekerja lebih baik dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi, sebagaimana didukung oleh penelitian Silaban dkk. (2021), Purwanto dkk. (2022), dan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap penurunan komitmen organisasi, yang merupakan hal positif bagi pegawai di Sekretariat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Diharapkan pimpinan tetap memperhatikan beban kerja agar tidak berdampak negatif pada kinerja pegawai. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menyertakan variabel lain karena variabel dalam penelitian ini hanya mampu menerangkan komitmen organisasi sebesar 37,4% dan kinerja pegawai sebesar 52,7%, sehingga masih ada ruang untuk eksplorasi lebih lanjut.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM	ii
PRASYARAT GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
RINGKASAN.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Perilaku Organisasi.....	9
2.1.2 Kemampuan Kerja	10
2.1.3 Servant Leadership	11
2.1.4 Beban Kerja	11
2.1.5 Komitmen organisasi	12
2.1.6 Kinerja Pegawai.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	27
3.1. Kerangka Konseptual.....	27
3.2. Hipotesis Penelitian	27
BAB IV METODE PENELITIAN.....	33
4.1 Rancangan Penelitian.....	33
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	34

4.3 Subjek Penelitian	35
4.3.1 Populasi.....	35
4.3.2 Sampel	35
4.4 Variabel Penelitian.....	35
4.4.1 Variabel Penelitian.....	35
4.4.2 Definisi Operasional	36
4.5 Jenis dan Sumber Data.....	38
4.5.1 Jenis Data.....	38
4.5.2 Sumber Data	38
4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	39
4.6.1 Teknik Pengumpulan Data	39
4.6.2 Instrumen Penelitian dan Desain Kuesioner.....	39
4.7 Teknik Analisis Data	43
4.7.1 Analisis Deskriptif.....	43
4.7.2 Uji Validitas.....	44
4.7.3 Uji Reliabilitas	44
4.7.4 Uji Hipotesis	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
5.1 Gambaran Umum Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur	47
5.1.1 Struktur Organisasi	47
5.1.2 Tugas dan Fungsi	48
5.2 Analisis Data.....	50
5.2.1 Analisis Data Deskriptif	50
5.2.2 Analisis Data Statistik.....	60
5.3 Pembahasan	75
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	83
6.1 Simpulan	83
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kinerja Bulanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	2
Tabel 1. 2 Capaian Pemutakhiran Kartu ASN Virtual DKP Jatim	3
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Sekretariat Tahun 2023	4
Tabel 4. 1 Desain Kuesioner Kemampuan Kerja	54
Tabel 4. 2 Desain Kuesioner <i>Servant Leadership</i>	55
Tabel 4. 3 Desain Kuesioner Beban Kerja.....	55
Tabel 4. 4 Desain Kuesioner Komitmen Organisasi.....	56
Tabel 4. 5 Desain Kuesioner Kinerja Pegawai	56
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Rentang Usia	67
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	68
Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	69
Tabel 5. 5 Interval kelas variabel	71
Tabel 5. 6 Tanggapan Variabel Kemampuan Kerja.....	72
Tabel 5. 7 Tanggapan Variabel <i>Servant Leadership</i>	73
Tabel 5. 8 Tanggapan Variabel Beban Kerja.....	74
Tabel 5. 9 Tanggapan Variabel Komitmen Organisasi.....	75
Tabel 5. 10 Tanggapan Variabel Kinerja Karyawan.....	76
Tabel 5. 11 Uji Validitas Instrumen (N = 30).....	78
Tabel 5. 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (N=30).....	80
Tabel 5. 13 Result For Outer Loading	83
Tabel 5. 14 Hasil Perhitungan Cross Loading	86
Tabel 5. 15 Fornell-Larcker Criterion	87
Tabel 5. 16 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	88
Tabel 5. 17 Koefisien R Squares	89

Tabel 5. 18 Analisis Koefisien f Squares.....	90
Tabel 5. 19 Analisis Koefisien Q-Squares.....	91
Tabel 5. 20 Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung Antar Variabel	93
Tabel 5. 21 Hasil Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi.....	62
Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	69
Gambar 5. 5 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	70
Gambar 5. 6 Model Persamaan Struktural.....	81
Gambar 5. 7 Evaluasi loading factor	84
Gambar 5. 8 Hasil Perhitungan Signifikan Pengaruh Antar Variabel.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN.....	85
LAMPIRAN 2. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN	91
LAMPIRAN 3. TABULASI DATA DAN TANGGAPAN RESPONDEN	97
LAMPIRAN 4. HASIL PERHITUNGAN DATA RESPONDEN	106
LAMPIRAN 5. HASIL PERHITUNGAN TANGGAPAN VARIABEL PENELITIAN	108
LAMPIRAN 6. MAPPING JURNAL PENELITIAN TERDAHULU	142