

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA
BOBER CAFE SURABAYA**



Oleh :

Moch. Jaya Romadhan

1211600157

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN
PADA BOBER CAFE SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

Moch. Jaya Romadhan

1211600157

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Moch. Jaya Romadhan
NBI : 1211600157
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BOBER CAFE SURABAYA”

Surabaya, 29 Juni 2020

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,






Drs. Ec. Hari Poernomo, MM.

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

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 8 Juli 2020



TIM PENGUJI :

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. Nanis Susanti, MM. | - Ketua  |
| 2. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. | - Anggota  |
| 3. Dra. Ratnaningsih Sri Yustini, MM. | - Anggota  |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA
NPP. 20220.93.0319



U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@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 : Moch. Jaya Romadhan
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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BOBER CAFE
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 : 17 Juli 2020

Yang Menyatakan,


(Moch. Jaya Romadhan)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah :

1. Nama Lengkap (KTP) : Moch. Jaya Romadhan
2. NBI : 1211600157
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578102401980002
6. Alamat Rumah (KTP) : Jalan Tambaksari Selatan Gang Lebar No.20
Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BOBER CAFE SURABAYA**

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 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 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 18 Juli 2020

Yang Membuat


**METERAI
TEMPEL**
576B5AHF531Z07937
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Moch. Jaya Romadhan)

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya. Tanpa terasa saya mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar tanpa suatu kendala maupun halangan yang menyulitkan langkah saya dalam menyelesaikannya. Karya skripsi ini ingin saya persembahkan kepada beberapa pihak yang sangat berharap atas penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini kupersempahkan untuk:

“Ayahanda dan Ibunda tercinta”

“Kakak-adikku tercinta”

“Teman-teman yang aku sayangi”

“Almometerku yang aku banggakan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”

“Fakultasku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis”

“Jurusan yang aku banggakan manajemen”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Al Qur'an Surat Al-Insyirah Ayat 5-6)

“Banyak orang menyerah dalam sebuah proses, tapi itu bukanlah aku. Banyak orang gagal, tapi itu bukanlah aku. Karena menyerah adalah lawanku dan Sukses adalah temanku, serta tujuanku”

(Nabi Muhammad SAW)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis kemampuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “*pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bober Cafe Surabaya*”, dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah menerima banyak bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Jasa baik mereka tentu tidak dapat saya lupakan begitu saja. Dan pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. terima Kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Nanis Susanti, MM. Selaku ketua penguji dan Dra. Ratnaningsih Sri Yustini, MM. selaku pengaju, 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 membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 sahabat dan Keluarga besar Badan Eksekutif Mahasiswa dan Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 17 Agustus 1945 Surabaya, terutama kepengurusan periode 2017 dan 2018 yang senantiasa berbagi pengetahuan dan pengalaman demi kesuksesan bersama

8. Manajer Bober Cafe Surabaya Mas Wiri yang telah memberikan izin sehingga saya dapat melakukan dan menyelesaikan penelitian ini.
9. Ayah dan Ibu yang tidak pernah berhenti berkorban, memberikan kasih sayang, dan semangat didalam kehidupanku, Terima kasih telah menjadikanku manusia yang dewasa dan mandiri sehingga mampu mengemban tanggung jawab.
10. Kakak tercinta Mba Ninik dan Mba Nunuk yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan semangat, Terima kasih telah peduli dan perhatian kepadaku sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Kampus Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama angkatan 2016 yang merupakan teman satu perjuangan skripsi, Terima kasih atas keceriaan dan kebersamaan.
12. Teman-teman KKN yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah berbagai cerita dan pengalaman.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan.

Akhir kata, Semoga skripsi ini bermanfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya 18 Juli 2020



Penulis

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA
BOBER CAFE SURABAYA**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Bober Cafe Surabaya. populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah para konsumen Bober Cafe Surabaya. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang, teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan data primer dengan kuisioner dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas), uji statistik (uji t, uji F dan koefisien determinasi). Berdasarkan analisis statistik data, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat Valid dan vaariabelnya Reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas dari multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y=3.862+0,392 X_1+0,183 X_2+0,187 X_3$. secara individu variabel masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,392 dengan tingkat signifikansi 0,000, lalu variabel Lokasi dengan koefisien regresi sebesar 0,187 dengan tingkat signifikansi 0,032 kemudian yang berpengaruh rendah adalah variabel persepsi harga dengan koefisien regresi sebesar 0,183 dengan tingkat signifikansi 0,038. Bober cafe perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen serta memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

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

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND LOCATION OF CUSTOMER SATISFACTION ON BOBER CAFE SURABAYA

This study aims to examine the effect of service quality, price and location perception on consumer satisfaction at Bober Cafe Surabaya. The population taken in this study is Bober Cafe Surabaya consumers. Samples taken amounted to 100 people, this research data collection techniques using primary data with questionnaires and the type of data used in this study is quantitative. While the data analysis technique uses multiple linear regression analysis, classic assumptions (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test), statistical data (t test, F test, and coefficient of determination). Based on statistical data analysis, the indicators in this study apply Valid and Reliability. In classical testing, the regression model is free from multicollinearity, heteroscedasticity does not occur and is normally distributed. Based on multiple linear regression analysis obtained the following regression equation: $Y = 3.862 + 0.392 X_1 + 0.183 X_2 + 0.187 X_3$. individually the variable of each variable that most influential is the service quality variable with a regression coefficient of 0.392 with a significance level of 0.000, then the Location variable with a regression coefficient of 0.187 with a significance level of 0.032 then the low effect is the perception of the variable price with a regression coefficient of 0.183 with a significance level of 0.038. Bober Cafe needs to maintain the elements that are considered good by consumers and improve things that are still lacking.

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

RINGKASAN

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini banyak bermunculan salah satu bisnis yang memiliki pertumbuhan sangat baik di kota Surabaya adalah Cafe baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Cafe saat ini menyediakan konsep yang sangat unik dan berbeda-beda. Di kota Surabaya mengalami pertumbuhan yang positif. Pertumbuhan ini menunjukkan persaingan bisnis semakin ketat. Pelaku usaha saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan, pelaku usaha selalu ingin mengoptimalkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen.

Cafe sudah menjadi tempat nongkrong untuk menghilangkan sejenak rasa lelah, penat dan stres bagi kalangan pelajar hingga pekerja. Bober Cafe Surabaya yang beralamat di Jalan Raya Jemursari No.70 Surabaya merupakan salah satu Cafe di Surabaya yang memiliki daya tarik konsumen yang tinggi. Bober Cafe Surabaya tidak hanya sekedar Cafe melainkan sudah menjadi Ruang Komunitas tersendiri bagi masyarakat Surabaya yang kreatif

Bober Cafe memiliki kemampuan untuk bersaing pada cafe lainnya karena pelayanannya yang cukup baik, harga yang relatif lebih murah dibanding cafe lain dan selain itu Bober cafe lokasinya sangat strategis menjadi mudah dijangkau oleh konsumen. Sehingga bober cafe memiliki keunikan tersendiri di banding cafe-cafe lainnya. Maka dari itu pemilik Bober Cafe Surabaya diharuskan mempertahankan atau mengembangkan strategi guna untuk memikat para konsumen untuk menjadi pelanggan di Bober Cafe Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Bober Cafe Surabaya. populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah para konsumen Bober Cafe Surabaya. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang, teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan data primer dengan kuisisioner dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Sedangkan teknik analisis data menggunakan

analisis regresi linier berganda, asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas), uji statistik (uji t, uji F dan koefisien determinasi).

Surabaya 18 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	vi
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RINGKASAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran.....	9
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3. Perilaku Konsumen.....	10
2.2. Kepuasan Konsumen (Y).....	12
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.2. Metode Pengukuran Konsumen.....	13
2.2.3. Indikator kepuasan Konsumen.....	15
2.2.4. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	15
2.3. Kualitas Pelayanan (X1).....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.4. Persepsi Harga (X2).....	20
2.4.1. Pengertian Persepsi Harga.....	20
2.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	22
2.4.3. Indikator Persepsi Harga.....	23
2.4.4. Strategi Penetapan Harga.....	23
2.5. Lokasi (X3).....	25
2.5.1. Pengertian Lokasi.....	25

2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi.....	27
2.5.3. Indikator Lokasi.....	28
2.6. Penelitian Terdahulu.....	28
2.7. Hubungan Antar Variabel.....	31
2.7.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.7.2. Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.7.3. Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.8. Kerangka Konseptual.....	32
2.9. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III. METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Desain Penelitian.....	37
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2. Waktu Penelitian.....	36
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1. Jenis Data Penelitian.....	38
3.3.2. Sumber Data Penelitian.....	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1. Populasi Penelitian.....	39
3.4.2. Sampel Penelitian.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40

3.6. Definisi Variabel dan Definsi Operasional.....	41
3.6.1. Definisi Operasional.....	41
3.6.2. Definsi Variabel.....	41
3.7. Proses Pengolahan Data.....	43
3.8. Metode Analisis Data.....	44
3.8.1. Uji Kualitas Data.....	44
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	46
3.10. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.11. Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	48
BAB IV. PEMBAHASAN.....	51
4.1. Gambaran Umum Bober Cafe Surabaya.....	51
4.1.1. Visi dan Misi Bober Cafe Surabaya.....	52
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
4.1.3. Jadwal dan Tugas Kerja Karyawan.....	52
4.1.4. Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.1.5. Deskripsi Berdasarkan Usia.....	55
4.1.6. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.1.7. Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2. Pengujian.....	57
4.2.1. Uji Validitas.....	57
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	58

4.2.3. Uji Multikolinieritas.....	59
4.2.4. Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.2.5. Uji Normaslitas.....	61
4.3. Uji Asumsi Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.1. Pengujian Seacara Parsial (Uji t).....	64
4.3.2. Pengujian Seacara Simultas (Uji F).....	65
4.3.3. Koefisen Determinasi Berganda.....	66
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.5. Implikasi Penelitian	68
4.6. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB V. Simpulan dan Saran.....	71
5.1. Simpulan.....	71
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	61
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas Data.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.7 Hasil Analisis Linier Berganda.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Parsial).....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan).....	76
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	80
Lampiran 3 Persepsi Responden.....	81
Lampiran 4 Hasil Instrumen.....	88
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran 7 Hasil Analisis Linier Berganda.....	95
Lampiran 8 Tabulasi.....	97

