

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PINJAMAN (KTA) PADA BANK CTBC  
DI SURABAYA**



**Oleh :**

**Nanda Ayu Anishah**

**NBI : 1211600027**

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

**2020**

**PENGARUH PROMOSI, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PINJAMAN (KTA) PADA BANK CTBC DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Nanda Ayu Anishah**

**NBI : 1211600027**

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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Nanda Ayu Anishah  
NBI : 1211600027  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman  
(KTA) Pada Bank CTBC di Surabaya

Surabaya, 23....., Juni 2020

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing



Dr. Nanis Susanti, MM

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan 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..... 20.....

**TIM PENGUJI :**

- 1. Dr. Nanis Susanti, MM
- 2. Drs. Ec. Achmad Effendi, MM
- 3. Drs. M. Suyanto, MM

-Ketua   
-Anggota   
-Anggota (  )

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan

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

### SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Nanda Ayu Anishah /(P)
2. NBI : 1211600027
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3516105909970003
6. Alamat Rumah (KTP) : Desa Bangsal RT 012/RW 002, Kelurahan Bangsal, Kecamatan Bangsal, Mojokerto

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman (KTA) pada Bank CTBC di 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 Desertasi.

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 Fak.Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 21...., Juli 2020

Yang Terhormat,



(Nanda Ayu Anishah)



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

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 : Nanda Ayu Anishah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

#### PENGARUH PROMOSI, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PINJAMAN (KTA) PADA BANK CTBC DI 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

  
  
(Nanda Ayu Anishah)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah 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 yang berjudul “Pengaruh Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman (KTA) pada Bank CTBC di Surabaya”,. Dengan penuh kebanggaan, saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. Nanis Susanti, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.
2. Dr.Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku rektor 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
4. Dr.Ulfi Pristiana, M.Si. selaku kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh Staf dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah memberikan pengetahuan kepada saya selama mengikuti kuliah ini.
7. Kepada Teman-teman saya yang selalu memotivasi, membantu dan memberi saran agar selalu semangat.
8. Kepada Orang tua saya yang selalu memberikan motivasi, semangat dan doa kepada saya agar terus maju dan tidak menyerah.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis meminta maaf kepada semua pihak yang merasa kurang berkenan akan skripsi ini. Namun demikian penulis akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik. Motto saya adalah “*Lebih baik mencoba, daripada tidak sama sekali.*”

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih banyak.

Surabaya,.....Juni 2020  
Penulis

Nanda Ayu Anishah

## RINGKASAN

### **NANDA AYU ANISHAH. PENGARUH PROMOSI, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PINJAMAN (KTA) PADA BANK CTBC DI SURABAYA. Dosen Pembimbing NANIS SUSANTI.**

Bank menurut Undang – Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk pinjaman dan atau dalam bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan banyak kegiatan keuangan akan selalu membutuhkan jasa bank. Di antara semua kegiatan perbankan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai kegiatan penyaluran pinjaman kepada nasabah atau masyarakat. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Apakah promosi, citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman? Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu : Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh promosi, citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pinjaman pada Bank CTBC di Surabaya. H1 : Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Angguran) pada Bank CTBC di Surabaya. H2 : Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Angguran) pada Bank CTBC di Surabaya. H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Angguran) pada Bank CTBC di Surabaya. H4 : Promosi, citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Angguran) pada Bank CTBC di Surabaya.

Berdasarkan uraian, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah yang melakukan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Agunan) pada Bank CTBC di Surabaya yang diambil dalam jumlah 75 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan metode Slovin (Umar, 2005: 108), sehingga diketahui jumlah sampelnya adalah 75 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah : teknik observasi lapangan, kuisisioner, dan studi kepustakaan.

Berdasarkan pada penelitian, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA



(Kredit Tanpa Anggungan), hal ini dapat diketahui dari nilai  $t_{hitung} 4.793 > t_{tabel} 1.99444$  dengan nilai sig sebesar 0.000, sehingga kesimpulannya adalah Keputusan Pengambilan Pinjaman yang tinggi dapat ditingkatkan melalui Promosi yang bagus. Berdasarkan pada penelitian, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Anggungan), hal ini dapat diketahui dari nilai  $t_{hitung} 2.680 > t_{tabel} 1.99444$  dengan nilai sig sebesar 0.009, sehingga kesimpulannya adalah Keputusan Pengambilan Pinjaman yang tinggi dapat ditingkatkan melalui Citra Perusahaan yang baik. Berdasarkan pada penelitian, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Anggungan), hal ini dapat diketahui dari nilai  $t_{hitung} 2.528 > t_{tabel} 1.99444$  dengan nilai sig sebesar 0.014, sehingga kesimpulannya adalah Keputusan Pengambilan Pinjaman yang tinggi dapat ditingkatkan melalui Kualitas Pelayanan yang baik bagi para nasabah.

Kesimpulannya Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman KTA (Kredit Tanpa Anggungan) pada Bank CTBC di Surabaya. Dan saran dalam penelitian ini yaitu Diharapkan pihak Bank CTBC di Surabaya dapat meningkatkan promosi dan citra perusahaan yang diberikan pada nasabahnya, karena terbukti bahwa promosi dan citra perusahaan memberi pengaruh dalam keputusan pengambilan pinjaman.

## ABSTRAK

### **PENGARUH PROMOSI, CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PINJAMAN (KTA) PADA BANK CTBC DI SURABAYA**

PT. Bank CTBC Indonesia merupakan salah satu bank terkemuka di Taiwan. CTBC Indonesia mulai beroperasi di Indonesia pada pertengahan tahun 1997 terutama untuk melayani perdagangan Indonesia-Taiwan. Dengan modal dasar yang kuat dan kinerja yang konsisten sejak didirikan, Bank CTBC Indonesia diakui sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia. Bank CTBC Indonesia menyediakan ruang lingkup yang lengkap untuk jasa perbankan korporasi dan individu di seluruh Indonesia dengan komitmen untuk menjadi bank yang dapat diandalkan dan dipercaya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman pada Bank CTBC di Surabaya secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *kuantitatif*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah yang melakukan pengambilan pinjaman KTA (Kredit Tanpa Agunan) pada Bank CTBC di Surabaya yang diambil dalam jumlah 75 orang nasabah dengan menggunakan metode nonprobability sampling.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini dibuktikan bahwa secara parsial Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman KTA (Kredit Tanpa Agunan) pada Bank CTBC di Surabaya.

**Kata kunci** : Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PROMOTION, CORPORATE IMAGE AND SERVICE QUALITY TO DECISION IN TAKING LOAN (KTA) ON CTBC BANK IN SURABAYA.***

*PT. Bank CTBC Indonesia is one of the leading banks in Taiwan. CTBC Indonesia began operations in Indonesia in mid-1997 primarily to serve the Indonesia-Taiwan trade. With a strong authorized capital and consistent performance since its establishment, Bank CTBC Indonesia is recognized as one of the leading banks in Indonesia. Bank CTBC Indonesia provides a complete scope for corporate and individual banking services throughout Indonesia with a commitment to become a reliable and trustworthy bank.*

*The purpose of this research is to prove and analyze the effect of Promotion, Company Image and Service Quality on Loan Decision Making Bank CTBC in Surabaya partially or simultaneously. This research is a type of quantitative research. The population and sample in this study were all customers who made KTA loans (KTA) at CTBC Bank in Surabaya, taken in the number of 75 customers using the nonprobability sampling method.*

*The analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis. The results of this study prove that partially Promotion, Company Image and Service Quality have a significant effect on the Decision to Take Credit Loans (KTA) at CTBC Bank in Surabaya.*

**Keywords :** *Promotion, Corporate Image and Service Quality*

## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>COVER DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.1.2 Peranan Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1.3 Konsep Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.1.4 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.2 Promosi .....	10
2.1.2.1 Pengertian Promosi .....	10
2.1.2.2 Jenis Promosi .....	11
2.1.2.3 Indikator Promosi.....	12
2.1.3 Citra Perusahaan .....	12
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	12
2.1.3.2 Indikator Citra Perusahaan.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4.3 Faktor–Faktor Pelayanan .....	14
2.1.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.5 Keputusan Pengambilan Pinjaman .....	14
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pengambilan Pinjaman.....	14
2.1.5.2 Indikator Keputusan Pengambilan Pinjaman.....	15
2.1.5.3 Pengertian Pinjaman .....	15

2.1.5.4 Tujuan Pemberian Pinjaman .....	15
2.1.5.5 Fungsi Pinjaman.....	16
2.1.5.6 Unsur-Unsur Pinjaman.....	16
2.1.5.7 Prinsip-Prinsip Pemberian Pinjaman .....	17
2.1.5.8 Jenis-Jenis Pinjaman .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman. ....	23
2.3.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman .....	24
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman .....	24
2.4 Kerangka Konseptual .....	24
2.5 Hipotesis.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.2.1 Tempat Penelitian .....	27
3.2.2 Waktu Penelitian .....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3.1 Jenis Data .....	27
3.3.2 Sumber Data.....	27
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	29
3.6.1 Definisi Variabel Penelitian .....	29
3.6.2 Definisi Operasional.....	30
3.7 Proses Pengolahan Data .....	32
3.8 Metode Analisis Data.....	33
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	33
3.8.2 Uji Instrumen .....	33
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	36
3.9.1 Pengujian Hipotesis.....	36
3.9.2 Analisis Data.....	37

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Karakteristik Responden .....	39
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	44
4.3.1 Uji Validitas .....	44
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.4 Analisis Data .....	45
4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
4.4.2 Koefisien Korelasi Berganda dan Determinasi Berganda .....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.5.1 Uji Multikolinearitas .....	47
4.5.2 Uji Heterokedastisitas .....	48
4.5.3 Uji Normalitas .....	48
4.6 Pengujian Hipotesis.....	49
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
4.7.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman .....	52
4.7.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman .....	53
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pinjaman .....	55
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peranan Manajemen Pemasaran .....	8
Gambar 2.2 Konsep Manajemen Pemasaran .....	9
Gambar 2.3 Bauran Pemasaran .....	10
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert.....	32
Tabel 3.2	Kategori Jawaban Responden.....	33
Tabel 4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.2	Deskripsi Usia Responden.....	40
Tabel 4.3	Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	40
Tabel 4.4	Interval Kelas.....	41
Tabel 4.5	Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	41
Tabel 4.6	Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan....	42
Tabel 4.7	Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.8	Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pengambilan Pinjaman.....	42
Tabel 4.9	Uji Validitas.....	44
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuisioner Penelitian.....	102
LAMPIRAN 2. Hasil Jawaban Responden .....	107
LAMPIRAN 3. Karakteristik Responden.....	115
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Validitas .....	117
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Realiabilitas.....	123
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Linear Berganda .....	124
LAMPIRAN 7. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	125
LAMPIRAN 8. Hasil Uji Hipotesis.....	126