

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN COSTUMER EXPERIENCE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PDAM) DI DESA PATAS I
KEC. GUNUNG BINTANG AWAI KAB. BARITO SELATAN
KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

Oleh:

Norlina



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN COSTUMER EXPERIENCE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DESA PATAS I
KEC. GUNUNG BINTANG AWAI KAB. BARITO SELATAN
KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi

**Oleh:
NORLINA
190105010456**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Norlina
NIM : 190105010456
Tempat, Tanggal Lahir : Muara singan, 02 Februari 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 28 September 2023
Yang membuat pernyataan


Norlina

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Service Quality dan Costumer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas I Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan tengah

Ditulis oleh : Norlina

N I M : 190105010456

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Muara singan, 02 Februari 2001

Alamat : Desa muara singan rt/rw 001, Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.


Banjarmasin, 05 Oktober 2023

Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,




Rohana Faridah S.E., M.M.
NIP 197804272009012010


Faqih El Wafa S.HI, M.S.I
NIP199005232018011002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Service Quality dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Patas 1 Kecamatan Gunung Bintang Awai Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah", ditulis oleh Norlina, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (76,4)



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I (Ketua)	1.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I (Anggota)	2.
3. Faqih El Wafu, S.H.I., M.S.I (Anggota)	3.
4. Supian Sauri, S.E.I, M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Norlina, 2023. *Pengaruh Service Quality dan Costumer Experince Terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas I Kecamatan Gunung Bintang Awai Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Faqih El Wafa, S.H.I, M.SI.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Costumer Experience, Service Quality, PDAM

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan dengan pengembangan usaha. Costumer Experience merupakan pengalaman dari pelanggan, sedangkan untuk kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Namun sebaliknya terdapat beberapa permasalahan yang ada pada PDAM di desa patas 1 yaitu, ketika pelanggan melaporkan untuk meminta perbaikan saat ada kerusakan di respon dengan sangat lambat dan bisa tidak direspon sama sekali, saat ada kerusakan atau ada perbaikan pada PDAM tidak memberikan pemberitahuan, dimana bisa terjadi sampai 2-3 hari, dan Air bisa berbau kapur/kaporit yang sangat menyengat, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah service quality dan costumer experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan secara parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field reseach*) dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan untuk pengumpulan data menggunakan teknik angket. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM, sampel dalam penelitian ini sebanyak 86 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam artian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Desa Patas 1 maka semakin tinggi juga kepuasan yang diperoleh. Begitu juga dengan variabel costumer experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu semakin banyak pengalaman baik yang diperoleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya” (Qs. Al-Baqarah : 286)

“Prosesnya mungkin tidak mudah tapi
Ending-Nya bikin gak berhenti bilang Alhamdulillah”

Orang lain gak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya saja. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang dan semangat ya.

PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji bagi Allah SWT, yang selalu memberikan segala limpahan rahmat dan pertolongan dari Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa kita dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang. Terimakasih yang tak bisa diungkapkan dengan hal yang lain hanya dengan sujud syukur kepada mu ya Allah, Tuhan yang maha agung dan tinggi. Atas karunia dan takdirmu lah penulis dapat menyelesaikan pendidikan yang telah ditempuh selama ini agar penulis bisa jadi orang berfikir, berilmu, bersabar, dan beriman. Penulis berharap semoga dengan keberhasilan ini bisa menjadi satu langkah menuju masa depan serta untuk menggelar cita-cita yang diinginkan. Aamiin ya robbal'alamin.

Sebagai ucapan rasa syukur dan terima kasih saya persembahkan karya tulis bernama skripsi ini kepada:

Kedua orang tua, rasa syukur dan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Mama dan Abah, terimakasih atas perjuangan Abah dan Mama, semangat yang selalu diberikan, yang selalu ada untuk saya, tanpa adanya dukungan dan motivasi dari mereka tidak mungkin saya akan berada sejauh ini.

“Terimakasih untuk Abah dan Mama yang selalu semangat, kuat dan sabar dalam menghadapi apapun”.

Kaka dan adik-adik ku yang tersayang serta seluruh keluarga besar penulis, yang selalu memberikan supportnya kepada penulis.

Sahabat serta teman-teman, yang telah memberikan bantuan dan motivasinya selama ini.

Dosen pembimbing penulis, Bapa Faqih El Wafa, S.H.I, M.SI dan dosen lain yang membantu selama ini, karna tanpa bimbingan dari kalian penulis tidak akan bisa menyelesaikan semuanya.

Untuk semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan namanya satu-satu, penulis ucapkan terimakasih kepada kalian semua. Semoga Allah membalas setiap kebaikan dari kalian, serta semoga Allah permudahkan segala urusan kalian dan selalu diberkahi oleh Allah SWT. “Aamiin ya robbal alamin”

PEDOMAN TRANSLATE ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata arab ke dalam huruf latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1987 dan 0593/1987

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba ^ʿ	B	Be
ت	Ta ^ʿ	T	Te
س	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha (dengann titik di bawah)
خ	Kha ^ʿ	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra ^ʿ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
ث	Sin	S	ES
ظ	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža'	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa ^ʿ	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em

ن	Nun	N	„en
و	Wau	W	We
ه	Ha“	H	Ha
ء	Hamza h	'	Apostrof
ي	Ya“	Y	Ye

1. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

منظنين	Ditulis	<i>Muta“aqqidin</i>
عدح	Ditulis	„iddah

2. Ta' Marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

حِبْح	Ditulis	<i>Hibbah</i>
حِسْح	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā“</i>
----------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta“ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زمنظر	Ditulis	<i>Zakātul-ḥitri</i>
-------	---------	----------------------

3. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis s	A
ِ	Kasrah	Ditulis s	I
ُ	Damma h	Ditulis s	U

4. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis s	Ā – <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya“mati يسعي	Ditulis s	A - <i>Yas,,ā</i>
3	Kasrah + ya“mati – كريم	Ditulis	Ī – <i>Karīm</i>

		s	
4	Dammah + wawu mati – نروض	Dituli s	Ū – <i>Furūd</i>

5. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya`mati - بيناكم	Dituli s	Ai – <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati – قول	Dituli s	Au – <i>Qaulun</i>

6. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a,, antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u,, iddah</i>
لأننا لم	Ditulis	<i>la,, in syakartum</i>

7. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القران	Ditulis	<i>al-Qur`ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

اسماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

8. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي افروض	Ditulis	<i>Žawi al-furud</i> atau <i>Žawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kita panjatkan untuk kehadiran Allah Swt, karena dengan segala rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Service Quality dan Costumer Expereince Terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah”** , sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ekonomi Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, dengan lancar tanpa suatu kendala. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. beserta keluatga, para sahabat dan pengikut beliau yang selalu menjalankan syariahnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dengan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Sukarni, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Rohana Faridah, SE, MM.

4. Bapak Faqih El Wafa, S.HI, M.S.I. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pihak PDAM di Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah yang telah memberikan izin riset, waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti bisa menjadi sebuah skripsi.
8. Dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah Swt. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Banjarmasin, 28 September 2023

Norlina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISANii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLATE ARAB INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Penelitian Terdahulu	13
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II KEPUASAN PELANGGAN, COSTUMER EXPERIENCE DAN SERVICE QUALITY	
A. Kepuasan Pelanggan	16
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
5. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	21
B. Customer Experience (Pengalaman Pelanggan)	22
1. Pengertian Customer Experience	22
2. Indikator Customer Experience.....	25
C. Service Quality (Kualitas Pelayanan)	27
1. Pengertian Service Quality	27
2. Prinsip-prinsip Service Quality	31
3. Indikator Service Quality	32
4. Standarisasi Service Quality	35
5. Dasar – Dasar Service Quality	36
D. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Analisa Data	48
1. Uji Validitas dan Reabilitas	48
2. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinieritas.....	50
c. Uji Heterokedastisitas	50
d. Uji Autokorelasi	51
3. Analisis Regresi Linier Berganda	52
4. Uji Hipotesis	52
a. Uji Simultan (Uji F)	52
b. Uji Parsial (Uji T).....	53

c. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>).....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	
A. Data Penelitian	55
1. Gambaran Umum PDAM	55
2. Karakteristik Responden	58
3. Analisis Deskripsi Variabel.....	60
B. Hasil Analisa Instrumen Data	78
1. Uji Validitas	78
2. Uji Reabilitas.....	80
3. Uji Asumsi Klasik.....	80
a) Uji Normalitas	80
b) Uji Multikolinieritas.....	82
c) Uji Heterokedastisitas	82
d) Uji Autokorelasi	83
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	85
5. Uji Hipotesis	87
a) Uji Simultan (Uji F)	87
b) Uji Parsial (Uji T).....	88
c) Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>).....	89
C. Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB V PENUTUP.....	
A. Simpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas	81
4.2 Hasil Normal P-Plot.....	82

DAFTAR TABEL

3.1	Pengukuran	43
3.2	Instrumen Penelitian	43
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	58
4.2	Karakteristik responden berdasarakan Jenis Pekerjaan	59
4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia	59
4.4	Jawaban responden terhadap pernyataan merasa nyaman diruang tunggu di Kantor PDAM.....	61
4.5	Jawaban responden tentang tersedianya Mushola dikantor PDAM di Desa Patas 1	61
4.6	Jawaban responden tentang karyawan berpenampilan rapi dan sopan.....	62
4.7	Jawaban responden tentang pelayanan kantor PDAM sesuai dengan amanat dan janji yang diberikan.....	62
4.8	Jawaban responden tentang jasa layanan cepat dan akurat	63
4.9	Jawaban responden tentang pelayanan yang siap menolong.....	64
4.10	Jawaban responden terhadap ketanggapan petugas dalam menangani masalah sangat baik	64
4.11	Jawaban responden kesiapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.....	65
4.12	Jawaban responden tentang cepat dalam menangani keluhan pelanggan ...	65
4.13	Jawaban responden pelayanan cepat dengan waktu yang dijanjikan	66
4.14	Jawaban responden tentang tanggung jawab karyawan	66
4.15	Jawaban responden tentang kesopanan pelayanan	67

4.16	Jawaban responden sikap ramah, sopan dalam melayani pelanggan	67
4.17	Jawaban responden tentang petugas segera minta maaf saat terjadi kesalahan.....	68
4.18	Jawaban responden tentang karyawan menyapa pelanggan dengan salam .	68
4.19	Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan kurang baik	69
4.20	Jawaban responden penanganan kerusakan direspon sangat lambat.....	69
4.21	Jawaban responden tentang pelayanan karyawan sangat baik	70
4.22	Jawaban responden tentang memiliki kantor yang nyaman	71
4.23	Jawaban responden tentang memiliki tempat yang bagus dan menarik	71
4.24	Jawaban responden tentang fasilitas sudah sesuai dengan kebutuhan.....	72
4.25	Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan bagus dan baik	72
4.26	Jawaban responden tentang dalam melakukan transaksi karyawan langsung berinteraksi dengan pelanggan	73
4.27	Jawaban responden tentang karyawan cepat datang ketika ada kerusakan ..	73
4.28	Jawaban responden tentang memudahkan dalam mendapatkan air bersih...	74
4.29	Jawaban responden tentang pelanggan tidak repot lagi untuk mencari air bersih.....	74
4.30	Jawaban responden tentang air yang dialirkan sesuai dengan yang diharapkan.....	75
4.31	Jawaban responden tentang pelayanan sangat baik	75
4.32	Jawaban responden tentang pemakaian/pembelian secara berkelanjutan	76
4.33	Jawaban responden pdam memberikan kemudahan.....	77
4.34	Jawaban responden tentang merekomendasikan PDAM.....	77

4.35	Jawaban responden tentang menggunakan PDAM untuk kemudahan.....	78
4.36	Hasil Uji Validitas	79
4.37	Hasil Uji Reabilitas	80
4.38	Hasil Uji Normalitas	81
4.39	Hasil Uji Multikolinieritas	83
4.40	Hasil Uji Heterokedastisitas	84
4.41	Hasil Uji Autokerlasi	85
4.42	Model Persamaan Regresi Linier Berganda.....	86
4.43	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	87
4.44	Hasil Uji T (Uji Parsial)	88
4.45	Uji Koefisien Determinasi	89