

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JEMAAH UMRAH
PT. PANCAR NI'MAH MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH:
AULIA AGUSTINA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M / 1447 H**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JEMAAH UMRAH
PT. PANCAR NI'MAH MARTAPURA**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Manajemen Dakwah**

Oleh:

**Aulia Agustina
220104030012**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

2026 M / 1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Agustina
NIM : 220104030012
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 26 Januari 2003
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Pancar Ni'mah Martapura" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarbaru, 24 Desember 2025



Aulia Agustina

BUKTI BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdk@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 77/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Aulia Agustina
NIM : 220104030012
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT Pancar Ni mah Martapura

Hasil Uji Plagiasi : 23%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Januari 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Pancar Ni'mah Martapura

Ditulis Oleh : Aulia Agustina

NIM : 220104030012

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2022

Tempat dan Tanggal lahir : Tanah Laut, 26 Januari 2003

Alamat : Komplek Borneo, Jalan Cemara. RT.13/RW.1, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan, ID 70721

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarbaru, 24 Desember 2025

Pembimbing I

Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd

NIP. 196802191993031004

Pembimbing II

Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM

NIP. 198604082020122010

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEL., MSI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni’mah Martapura” ditulis oleh Aulia Agustina telah disajikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Januari 2026

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 92,1 (A+)

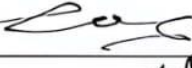
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.SI
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	1. 
2. Drs. Fasih, M.Si	2. 
3. Drs. Ahmad Rijali, M.Pd	3. 
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4. 

ABSTRAK

Aulia Agustina. 220104030012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura.* Skripsi. Pembimbing I Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd. dan Pembimbing II Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM, pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah Umrah, PT.Pancar Ni'mah Martapura.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura tahun 2024 sebanyak 625 jemaah, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan secara random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F (simultan) dengan nilai Fhitung sebesar 60,525 dan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara nyata mampu meningkatkan kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Oleh karena itu, pihak perusahaan disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna menjaga kepuasan dan loyalitas jemaah.

MOTTO

‘Hidup cuma sekali, maka hiduplah yang berarti’

(Ustadzah Habibah Djunaidi M.A)

رَبِّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ، رَبِّ تَمِّمْ بِالْخَيْرِ

*“Ya Tuhan, mudahkanlah dan jangan persulit, dan akhirilah (segala urusan)
dengan kebaikan”*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. beserta kerabat dan para sahabatnya. Berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni’mah Martapura” akhirnya dapat penulis rampungkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Nida Mufidah, M.Pd, selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik I yang selalu memberikan perhatian dan ilmu sehingga proses penyusunan skripsi ini berjalan dengan lebih mudah.
5. Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Penasehat yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta koreksi selama proses penulisan.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama berkuliah di kampus UIN Antasari Banjarmasin.

7. Pimpinan PT Pancar Ni'mah Martapura beserta seluruh staf karyawan yang telah menerima dengan baik dan bersedia menjadikan instansinya sebagai objek penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta semangat yang tiada henti dalam setiap langkah penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi ini.
9. Kakak dan Keponakan yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Teman - teman Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2022 khususnya lokal 22C, konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh (MHU), dan teman - teman KKN yang telah menjadi rekan berbagi ilmu, dan pengalaman. Secara Khusus terima kasih kepada teman seperjuangan selama kuliah yaitu: Novi, Nurul, Wafa, Fina, Qibti, dan juga Alm. Amah yang meski telah mendahului kami, namun semangat dan kenangan bersamanya akan selalu dikenang.
11. Teman - teman di Asrama Ummul Quro Puteri Banjarbaru yang telah memberikan dukungan dan suasana kekeluargaan sehingga menjadi semangat tersendiri bagi penulis
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Skripsi ini tentu belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas serta pengembangan penelitian ini di waktu mendatang. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Banjarbaru, 7 Desember 2025

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam Skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Huruf	Penulisan
ا	A
ب	B
ت	T
ث	S
ج	J
ح	<u>H</u>
خ	Kh
د	D
ذ	<u>Z</u>
ر	R
ز	Z
س	S
ش	Sy
ص	Sh
ض	Dl

Huruf	Penulisan
ط	Th
ظ	Zh
ع	‘
غ	Gh
ف	F
ق	Q
ك	K
ل	L
م	M
ن	N
و	W
ه	H
ء	`
ي	Y
ة	<u>I</u>

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vocal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vocal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي...	Fathah dan ya	ai	a dan u
اُو...	Fathah dan wau	au	a dan u

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...اَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
اِ...اِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
اُ...اُ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْئٌ syai'un

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contohnya:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| - | الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/<br>Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn |
| - | الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ | Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm |

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Hipotesis Penelitian.....	6
E. Signifikansi Penelitian.....	7
1. Secara Teoritis.....	7
2. Secara Praktik.....	7
F. Definisi Operasional.....	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Kepuasan Jemaah	10
G. Penelitian Terdahulu	12
H. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	18

A. Kualitas Layanan.....	18
B. Kepuasan Jemaah	22
C. Kerangka Pikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
C. Data dan Sumber Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Instrumen Penelitian.....	32
F. Uji Coba Alat Ukur	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Distribusi Jawaban Responden.....	47
1. Analisis Karakteristik Responden	47
2. Deskripsi Variabel dalam Penulisan	50
C. Analisis Data	70
1. Uji Instrumen	70
2. Uji Asumsi Klasik	82
D. Pembahasan Hasil	91
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura.	92
2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura	98
BAB V PENUTUP.....	101
A. Simpulan.....	101
B. Saran-saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Variabel <i>Tangibles</i> / Bukti Fisik (X1).....	50
Tabel 4.2 Variabel <i>Reliability</i> / Kehandalan (X2).	53
Tabel 4.3 Variabel <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap (X3).....	57
Tabel 4.4 Variabel <i>Assurance</i> / Jaminan (X4)	60
Tabel 4.5 Variabel <i>Empathy</i> / Empati (X5).	63
Tabel 4.6 Variabel (Y) Kepuasan jemaah.	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial).....	88
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Simultan).....	90
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pancar Ni'mah Martapura	44
Gambar 4.2 Brosur Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura	45
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.4 Diagram usia responden/jemaah.	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	106
Lampiran 2. Keandalan (X2).....	109
Lampiran 3. Daya Tanggap (X3)	109
Lampiran 4. Jaminan (X4)	110
Lampiran 5. Empati (X5).....	110
Lampiran 6. Kepuasan Jemaah (Y).....	111
Lampiran 7. Brosur Umroh PT. Pancar Ni'mah Martapura.....	112
Lampiran 8. Jenis Kelamin Responden.....	112
Lampiran 9. Umur Responden	1133
Lampiran 10. Uji Validitas Bukti Fisik (X1)	113
Lampiran 11. Uji Validitas Keandalan (X2)	113
Lampiran 12. Uji Validitas Daya Tanggap (X3).....	114
Lampiran 13. Uji Validitas Jaminan (X4).....	114
Lampiran 14. Uji Validitas Empati (X5).....	114
Lampiran 15. Uji Validitas Kepuasan Jemaah (Y)	114
Lampiran 16. Uji Validitas Seluruh Item Pernyataan	115
Lampiran 17. Uji Reliabilitas.....	116
Lampiran 18. Hasil Uji Normalitas.....	116
Lampiran 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas	117
Lampiran 20. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	118
Lampiran 21. Hasil Uji Parsial (T).....	119
Lampiran 22. Hasil Uji Simultan (F)	119

Lampiran 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	120
Lampiran 24. Dokumentasi dengan responden.....	120
Lampiran 25. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	121
Lampiran 26. Surat Keterangan Seminar Proposal	124
Lampiran 27. Berita Acara Seminar Proposal.....	125
Lampiran 28. Surat Izin Riset Penelitian	126