

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF
ISLAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH
PANGAN ADI N-TALU**

SKRIPSI

**OLEH
RAUDATUL JANNAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF
ISLAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH
PANGAN ADI N-TALU**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Raudatul Jannah
170101050097**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raudatul Jannah

NIM : 170101050097

Tempat/Tgl. Lahir : Kapuas/10 April 1999

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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, 10 April 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



PERSETUJUAN


Skripsi yang berjudul : Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap
Kepuasan Pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu

Ditulis oleh : Raudatul Jannah
NIM : 170101050097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2021/2022
Tempat dan tanggal lahir : Kapuas/10 April 1999
Alamat : Jl. Kelaya A Gg Sadar RT 09 No. 37 Kec. Banjarmasin
Tengah, Kota Banjarmasin

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, 1 April 2022

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



Rohana Faridah, SE, MM
NIP. 197804272009012010

Pembimbing,



Elida Mahriani, S.E.I., M.M
NIDN. 2030108602

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu", ditulis oleh Raudatul Jannah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 03 Juni 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,5)



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Hayatun Naimah, S.H., M.H. (Ketua)	
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I. (Anggota)	
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	
4. M. Qamaruddin, M.E. (Anggota)	

ABSTRAK

Raudatul Jannah. 2022. *Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Elida Mahriani, S.E.I, MM

Kata Kunci: Etika Pelayanan Islam, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh berkembangnya zaman yang ditandai dengan semakin pesatnya perekonomian Indonesia mengakibatkan tingkat persaingan usaha menjadi semakin tinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui etika pelayanan dalam perspektif islam berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu. Penelitian ini menggunakan variabel bebas *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* dengan satu variabel terikat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Peneliti melakukan observasi secara langsung sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas; uji asumsi klasik dengan melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas; analisis regresi linear berganda dengan melakukan uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pada uji hipotesis variabel *shiddiq* dan *amanah* berpengaruh parsial, sedangkan variabel *tabligh* dan *amanah* tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan. Uji F diperoleh hasil bahwa variabel *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui” (QS. Al-Baqarah: 216)

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkan kamu dari Allah”

~ Imam Al-Qayim

”Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah milik orang yang mau berusaha”

~ B.J Habibie

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt dari hati yang terdalam, saya persembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sederhana ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suriadi dan Ibu Adawiyah yang sangat saya hormati dan saya cintai yang tanpa henti telah memberikan semangat, mendidik dengan penuh kasih sayang serta mendoakan demi keberhasilan. Semoga mereka selalu berada dalam lindungan Allah Swt dan mendapatkan keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. Kedua adik saya tersayang, Mahbub dan Zahra yang selalu membuat saya semangat dan termotivasi menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga langkah kalian bisa melebihi apa yang telah saya capai.
3. Teman-teman lokal A ekonomi syariah 2017 dan teman-teman yang telah menjadi sahabat, tempat berbagi dan membuat cerita bersama dan menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus untuk Tati, Heni, Ily, Rahim, Rahma dan masih banyak lagi yang mana tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena sangat banyak sekali orang-orang baik yang dengan ikhlas membantu saya sampai saat ini.
4. Rumah Pangan Adi N-Talu, khususnya kak Husin Al Qadri yang sudah mengizinkan saya melakukan penelitian di tempat beliau dan memberikan kesempatan kepada saya untuk bergabung menjadi bagian dari keluarga besar tim Adi N-Talu selama kurang lebih satu bulan, serta rekan-rekan karyawan Adi N-Talu yang sudah menyambut saya dengan senang hati, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Almamater tercinta UIN Antasari Banjarmasin, tempat saya menuntut dan memperdalam ilmu saya serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya. Saya ucapkan terimakasih atas kebaikan kalian semoga Allah SWT membalasnya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša'	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	koma terbalik diatas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	Kl
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوسِ	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
----	--------	---------	---

_____	Kasrah	ditulis	i
_____	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	ā kāmilah
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	ā ṣallā
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	ī syadīd
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	ū ṣudūr

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai ruwaidun
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au wa fir'auna ḏi al-autād

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	a'antum asyaddu khalqan
---------------	---------	-------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>biruu al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>īza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين وعلى اله
وصحبه اجمعين اما بعد

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, peneliti merasa bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu” dengan lancar, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. Selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk menempuh studi di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Rohana Faridah, SE., MM., dan M. Qamaruddin, ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Elida Mahriani, SEI, MM. Selaku dosen penasehat akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti sampai bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.

Semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan masukan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kelengkapan skripsi ini. Peneliti berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Peneliti berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan referensi untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Banjarmasin, 10 April 2022

Peneliti



(Raudatul Jannah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Signifikansi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
H. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
I. Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

BAB II ETIKA PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	Error! Bookmark not defined.
A. Etika Bisnis	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Etika	Error! Bookmark not defined.
2. Etika Bisnis.....	Error! Bookmark not defined.
B. Etika Pelayanan Perspektif Islam.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 2. Pengertian Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- D. Metode Pengukuran dan Indikator Kepuasan Pelanggan.**Error! Bookmark not defined.**
1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 2. Indikator Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Lokasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Data dan Sumber Data**Error! Bookmark not defined.**
- D. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Subjek dan Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- F. Populasi dan Sampel**Error! Bookmark not defined.**
- G. Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- H. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 1. Analisis Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**
 2. Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
 3. Analisis Regresi Linear Berganda**Error! Bookmark not defined.**
 4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Error! Bookmark not defined.**
- I. Tahapan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**Error! Bookmark not defined.**

- A. **Gambaran Umum Rumah Pangan Adi N-Talu****Error! Bookmark not defined.**
- B. **Penyajian Data****Error! Bookmark not defined.**
- C. **Analisis Data dan Hasil Penelitian****Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel II Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	50
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel VII Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam	65
Tabel VIII Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam	68
Tabel IX Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam.	70
Tabel X Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam ..	73
Tabel XI Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Y	76
Tabel XII Hasil Uji Validitas Variabel Shiddiq	79
Tabel XIII Hasil Uji Validitas Variabel Amanah	80
Tabel XIV Hasil Uji Validitas Variabel Tabligh	80
Tabel XV Hasil Uji Validitas Variabel Fathanah	80
Tabel XVI Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	81
Tabel XVII Hasil Uji Reliabilitas Variabel Shiddiq (X1).....	82
Tabel XVIII Hasil Uji Reliabilitas Variabel Amanah (X2)	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tabligh (X3)	83

Tabel XIX Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fathanah (X4).....	83
Tabel XX Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Tabel XXI Rekapitulasi Uji Reabilitas Instrumen	84
Tabel XXII Hasil Uji Normalitas	85
Tabel XXIII Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel XXV Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel XXVI Hasil Uji Parsial (Uji t)	90
Tabel XXVII Hasil Uji Simultan (Uji F)	92
Tabel XXVIII Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran	16
Gambar III Struktur Organisasi.....	62
Gambar XXIV Hasil Uji Heteroskedastisitas	88

DAFTAR TABEL

Tabel II Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	50
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel VII Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam	65
Tabel VIII Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam	68
Tabel IX Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam.	70
Tabel X Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Perspektif Islam ..	73
Tabel XI Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Y	76
Tabel XII Hasil Uji Validitas Variabel Shiddiq	79
Tabel XIII Hasil Uji Validitas Variabel Amanah	80
Tabel XIV Hasil Uji Validitas Variabel Tabligh	80
Tabel XV Hasil Uji Validitas Variabel Fathanah	80
Tabel XVI Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	81
Tabel XVII Hasil Uji Reliabilitas Variabel Shiddiq (X1).....	82
Tabel XVIII Hasil Uji Reliabilitas Variabel Amanah (X2)	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tabligh (X3)	83
Tabel XIX Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fathanah (X4).....	83
Tabel XX Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Tabel XXI Rekapitulasi Uji Reabilitas Instrumen	84
Tabel XXII Hasil Uji Normalitas	85

Tabel XXIII Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel XXV Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel XXVI Hasil Uji Parsial (Uji t)	90
Tabel XXVII Hasil Uji Simultan (Uji F)	92
Tabel XXVIII Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran	16
Gambar III Struktur Organisasi.....	62
Gambar XXIV Hasil Uji Heteroskedastisitas	88