

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA
PT BERKAH RIDHO BUNDA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH:
SITI MARHAMAH
210104030116**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2026 M/1447 H**

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA
PT BERKAH RIDHO BUNDA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sosial

Oleh:
Siti Marhamah
NIM. 210104030116



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Marhamah

NIM : 210104030116

Tempat/Tanggal Lahir : Kotabaru, 12 Maret 2003

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasaan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya. Kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 5 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Siti Marhamah

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: fdik@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 06/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

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

Nama : Siti Marhamah
NIM : 210104030116
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT BERKAH RIDHO BUNDA BANJARMASIN

Hasil Uji Plagiasi : 16%

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, 05 Januari 2026
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Mohoni Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasaan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin

Ditulis oleh : Siti Marhamah

NIM : 210104030116

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

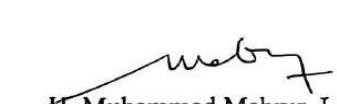
Alamat : Jl. Suryawangsa RT. 06 RW. 03 Kel. Kotabaru Hulu Kec. Pulaulaut Utara Kab. Kotabaru

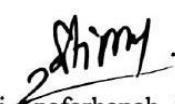
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


H. Muhammad Mabruur, Lc., M.Ag
NIP. 196806281998031003


Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin" ditulis oleh Siti Marhamah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Januari 2026

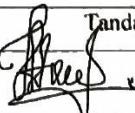
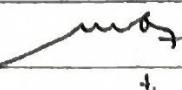
Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 91,5 (A+)

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. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	2. 
3. H. Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag	3. 
4. Sri Anasarhanah, SEI., MSI	4. 

ABSTRAK

Siti Marhamah. 210104030116. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasaan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing: H. Muhammad Mabrur, Lc., M.Ag dan Sri Anafarhanah, SEI., MSI.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Kepuasan Pelanggan, Jamaah Umrah*

Persaingan dalam industri jasa perjalanan umrah menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada transaksi, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan jamaah. *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi strategi penting dalam menjaga hubungan tersebut melalui pelayanan yang personal, proses pelayanan yang jelas, pemanfaatan teknologi, serta pengetahuan staf dalam memahami kebutuhan jamaah. Penerapan CRM yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan jamaah dan memperkuat kepercayaan terhadap biro perjalanan umroh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan jamaah umrah PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Kepuasan jamaah diukur melalui indikator tingkatan kepuasan, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan jamaah untuk merekomendasikan biro perjalanan umroh kepada orang lain.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 77 orang, yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel CRM terhadap kepuasan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 ($< 0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,714 atau 71,4%, yang menunjukkan bahwa CRM mampu menjelaskan variasi kepuasan jamaah sebesar 71,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

MOTTO

“Apapun yang terjadi, selalu ada hikmah indah yang didapat”.

“Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk” (QS. Adh- Dhuha ayat 7).

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, ketulusan hati serta bangga, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Kepada kedua orang tuaku, Abah H. Fahrurrazi dan Mama Hj. Nurhidayati yang tercinta, skripsi ini adalah saksi dari doa-doa yang tak terputus dipanjatkan, bahkan ketika penulis sendiri sering merasa tidak mampu. Terima kasih atas kasih sayang yang selalu diberikan, doa yang selalu dipanjatkan, nasihat yang menenangkan, kesabaran yang tak pernah habis, dukungan yang selalu menguatkan langkah penulis hingga berada di titik ini serta keikhlasan dalam setiap pengorbanannya. Kehadiran abah mama menjadi pengingat bagi penulis untuk terus bertahan, pantang menyerah dan melangkah hingga saat ini.
- Untuk kakakku, Hifni Rafei A.Md, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan doa yang selalu menguatkan, baik yang terucap maupun yang disimpan dalam diam.
- Kepada Putri, Amal, Dayah, Syifa dan Anita sebagai teman seperjuangan yang saling suportif satu sama lain. Terima kasih atas canda, tawa, sedih, bahagia serta warna yang kalian berikan dalam pertemanan ini dan kepada Rahmah, Imah dan Putri, terima kasih atas doa, perhatian dan dukungan yang diberikan dari awal pertemanan sampai sekarang.
- Untuk diri sendiri Siti Marhamah, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, meskipun sering merasa lelah, takut, dan ragu pada diri sendiri. Terima kasih karena tetap memilih melangkah, walau tidak selalu yakin dengan arah

yang dituju. Skripsi ini merupakan bukti nyata bahwa kamu mampu melangkah belajar tentang proses belajar menerima diri apa adanya, belajar sabar, dan perlahan percaya bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, tetap berarti. Terima kasih diriku, kedepannya kita terus berjuang dan tumbuh bersama-sama yaa. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik. *Aamin...*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَوةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَئْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٌ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan syukur dan rasa puji kita terhadap Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya serta sholawat serta salam tidak lupa tercurah kan terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta kerabat, sahabat, dan pengikut beliau hingga pada akhir zaman, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul: Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasaan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin.

Peneliti menyadari telah menerima banyak dukungan dan arahan dari berbagai pihak yang telah memberikan segala kontribusi. Dengan demikian peneliti menyampaikan dengan tulus hati ucapan beribu terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi saya, terutama kepada beberapa orang luar biasa di belakang layar yakni:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.

2. Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan untuk memberikan persetujuan terhadap skripsi saya.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak H. Muhammad Mabrur, Lc., M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku Pembimbing II, yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan selama menyelesaikan penelitian hingga pada tahap akhir penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan. Kesabaran Bapak Ibu dalam mendidik dan memberikan ilmu yang sangat berguna di masa yang akan datang.
6. Bapak Muhammad Rizky Angga Irawan , Selaku direktur PT Berkah Ridho Bunda dan staf-stafnya yang lain yang memberikan bantuan dan arahan dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Banjarmasin, 5 Januari 2026

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	'
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	Ha	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	'
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـ	A	Fathah
ـ	I	Kasrah
ـ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) al-rijâl, (الْدِيَوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân. Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَ	Ai	a dan i
وَ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	Â	a dengan topi di atas
ـِ	Î	i dengan topi di atas
ـُ	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab di lambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarkan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (-) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang

yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na ’t*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2.	الْجَمِيعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmi’ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُودُ	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan

mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbâni; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذهب الأستاذ	dzahaba al-ustâdzu
ثبت الأجر	tsabata al-ajru
الحركة العصرية	al-harakah al- ‘ashriyyah
أشهد أن لا إله إلا الله	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مولانا ملك الصالح	mawalânâ Malik al-Shâlih
يُؤثِّركُمُ الله	yu’tsirukum Allâh
المظاهر العقائية	al-mazhâhir al- ‘aqliyyah
حب الإستطلاع	hub al-istithlâ’
المادة المصنوعة من الحيوان	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طرف العين	tharf al- ‘ayni
المُسَاهَّمة	al-musâhamah
من سلوك طريقاً	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
E. Signifikansi Penelitian	7
F. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
G. Penelitian Terdahulu	9
H. Sistematika Penulisan	12
 BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> ... Error! Bookmark not defined.	
B. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> Error! Bookmark not defined.	
C. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> Error! Bookmark not defined.	
D. Dimensi dan Indikator <i>Customer Relationship Management</i> Error! Bookmark not defined.	
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
G. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	23
H. Hubungan Antara CRM dan Kepuasan Pelanggan	24
I. Model Konseptual Penelitian	26
 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	31
F. Uji Coba Alat Ukur.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan	74
 BAB V PENUTUP.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran	79
 DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
3.1	Indikator variabel <i>Costumer Relationship Management</i> (CRM)	31
3.2	Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
4.1	Struktur PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin.....	43
4.2	Jenis Kelamin.....	44
4.3	Usia.....	44
4.4	Penddikan Terakhir.....	45
4.5	Pekerjaan.....	46
4.6	Jumlah Keberangkatan Umrah.....	47
4.7	Sumber Informasi Tentang PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin	48
4.8	Variabel <i>Costumer Relationship Management</i> (X)	49
4.9	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
4.10	Statistik Deskriptif.....	61
4.11	Hasil Uji Validitas.....	63
4.12	Uji Reliabilitas Variabel CRM.....	64
4.13	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
4.14	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	67
4.15	Hasil Uji Linieritas.....	68
4.16	Uji Heterokedastisitas.....	70
4.17	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	71
4.18	Uji T.....	72
4.19	Uji F.....	73

4.20 Koefisien Determinasi.....	74
---------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
2.1 Model Konseptual Penelitian.....	26
4.1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Histogram.....	66
4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
1.	Kuesioner.....	84
2.	Data Responden.....	89
3.	Uji Analisis.....	93
4.	Surat Keterangan Dosen Pembimbing.....	101
5.	Surat Keterangan Seminar.....	103
6.	Berita Acara Seminar.....	104
7.	Surat Izin Riset.....	105