

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER***

***SATISFACTION* : STUDI KASUS KONSUMEN**

**AMARIS HOTEL CIMANUK BANDUNG**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Brigitta Vania Maharani**

**00000053755**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* : STUDI KASUS KONSUMEN  
AMARIS HOTEL CIMANUK BANDUNG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Brigitta Vania Maharani**

**00000053755**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Brigitta Vania Maharani

Nomor Induk Mahasiswa : 00000053755

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (STUDI KASUS PADA KONSUMEN AMARIS HOTEL CIMANUK BANDUNG)**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 29 November 2024



(Brigitta Vania Maharani)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* :  
STUDI KASUS KONSUMEN AMARIS HOTEL CIMANUK BANDUNG

Oleh

Nama : Brigitta Vania Maharani

NIM : 00000053755

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 29 November 2024

Pembimbing



Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.  
NIDN : 0313089201

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.  
NIDN : 0323047801

MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* :  
STUDI KASUS KONSUMEN AMARIS HOTEL CIMANUK BANDUNG

Oleh

Nama : Brigitta Vania Maharani

NIM : 00000053755

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 9 Desember 2024

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

  
Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.  
NIDN : 0323047801

  
Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M.  
NIDN : 0301056103

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

  
Yoanita Alexandra, S.E., B.M.Par.  
NIDN : 0313089201

  
Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.  
NIDN : 0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Brigitta Vania Maharani  
NIM : 00000053755  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Service Quality* Terhadap  
*Customer Satisfaction* : Studi Kasus Amaris Hotel Cimanuk Bandung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia\* (pilih salah satu):

- ☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) \*\*.
- ☒ Lainnya, pilih salah satu:
  - ☒ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
  - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 29 November 2024

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



(Brigitta Vania Maharani)

\* Pilih salah satu

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur serta berkat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah sehingga dapat menghantarkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi dengan tepat waktu. Penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas Multimedia Nusantara. Dengan dibuatnya laporan magang yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* : Studi Kasus Amaris Hotel Cimanuk Bandung”, penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dengan ini, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bunda Maria dan Tuhan Yesus yang telah memberikan berkat, hikmat dan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Ayah, ibu, kakak perempuan beserta keluarga besar peneliti yang telah memberikan dukungan doa, material, moral, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya.
3. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
5. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
6. Ibu Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.

7. Ibu Purnamaningsih, Bapak Wanda, Bapak Rajesh, Bapak Momsen, Ibu Amanda, Ibu Elissa, Ibu Chika, Bapak Hendro, dan Mas Bangkit yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
8. Kerenhapukh Subandy, Metakalyani Felicia, Hero Wijaya Ardi dan Grady Nathanael yang telah mendengarkan keluhan kesah, membantu, memotivasi, memberikan dukungan selama pengerjaan laporan skripsi ini.
9. Ivanna, Janese, Seanna, Dave, Jeremy, Beatrice, Alvin, dan Flavia serta staf yang merupakan kerabat dari *Marketing Communication* Universitas Multimedia Nusantara yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama pengerjaan laporan skripsi ini.
10. Veronica Agustine, Michael Yawabadi, Kenza Tanika, Michelle Angela serta teman-teman peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama pengerjaan laporan skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besar HIMMA GEN 13, HIMMA GEN 14, dan HIMMA GEN 15 yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
12. Seluruh staf dari Internal Student Affairs Universitas Multimedia Nusantara yang senantiasa memberikan arahan, dukungan serta motivasi selama pengerjaan laporan skripsi ini.

Peneliti berharap hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat memberikan manfaat serta referensi tambahan bagi para mahasiswa/i atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis.

Tangerang, 29 November 2024



(Brigitta Vania Maharani)

# **Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* : Studi**

## **Kasus Konsumen Amaris Hotel Cimanuk Bandung**

Brigitta Vania Maharani

### **ABSTRAK**

Penilaian *service quality* atau kualitas layanan merupakan sebuah kunci utama bagi seluruh perusahaan, termasuk digunakan pada industri perhotelan. Setelah melewati masa krisis yaitu COVID-19 yang melanda di tahun 2020, industri perhotelan telah bangkit untuk melayani seluruh pengunjung tamu yang akan datang ke sebuah perhotelan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan pada salah satu hotel *budget* di Indonesia, yaitu Amaris Hotel Cimanuk Bandung menggunakan dimensi-dimensi dari *Service Quality*. Dimensi yang meliputi *Service Quality* adalah *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Penelitian ini diikuti oleh 118 responden yang telah memenuhi syarat penelitian. Analisis data penelitian ini didukung oleh *software* IBM SPSS versi 26. Hasil menunjukkan bahwa keempat dimensi *Service Quality*, yaitu *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Amaris Hotel Cimanuk Bandung, kecuali *tangible* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Amaris Hotel Cimanuk Bandung.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Hotel *Budget*, Industri Perhotelan, Regresi Linear Berganda.

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

***The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : A Case  
Study on Amaris Hotel Cimanuk Bandung Consumers***

Brigitta Vania Maharani

***ABSTRACT (English)***

*The assessment of service quality is a key factor for all companies and is used in various industries, including the hospitality industry. After enduring the crisis of the COVID-19 pandemic in 2020, the hospitality industry has risen again to serve guests coming to hotels. The purpose of this study is to identify the factors that affect customer satisfaction at one of Indonesia's budget hotels, Amaris Hotel Cimanuk Bandung, by using the dimensions of Service Quality. The dimensions of Service Quality include Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. This research was conducted with 118 respondents who met the research criteria. Data analysis was performed using multiple linear regression, which included Instrument Testing, Classical Assumption Testing, and Hypothesis Testing, supported by IBM SPSS version 26 software. The results showed that four dimensions of Service Quality, namely reliability, assurance, empathy, and responsiveness positively influenced customer satisfaction at Amaris Hotel Cimanuk Bandung, while Tangibles did not have an impact on customer satisfaction at the hotel.*

***Keywords:*** Budget Hotel, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression, Service Quality.

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....                        | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                     | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                      | iv   |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....              | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                          | vi   |
| ABSTRAK .....                                                 | viii |
| <i>ABSTRACT (English)</i> .....                               | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                              | x    |
| DAFTAR TABEL .....                                            | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                         | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                       | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                           | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....           | 17   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                   | 20   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                  | 21   |
| 1.4.1 Manfaat bagi Akademik .....                             | 21   |
| 1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan .....                           | 21   |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                                  | 21   |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                               | 22   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                                   | 24   |
| 2.1 Tinjauan Teori .....                                      | 24   |
| 2.1.1 <i>Marketing</i> (Pemasaran) .....                      | 24   |
| 2.1.2 <i>Service Marketing</i> (Pemasaran Jasa) .....         | 25   |
| 2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan) ..... | 28   |
| 2.1.4 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) .....         | 31   |
| 2.1.5 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....                    | 33   |
| 2.1.6 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....                        | 36   |
| 2.1.7 <i>Tangible</i> (Penampilan Fisik) .....                | 38   |
| 2.1.8 <i>Empathy</i> (Empati) .....                           | 40   |
| 2.1.9 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....              | 42   |

|                                     |                                                                                   |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.2                                 | Model Penelitian.....                                                             | 44  |
| 2.3                                 | Hipotesis.....                                                                    | 45  |
| 2.3.1                               | Pengaruh <i>Realibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....           | 45  |
| 2.3.2                               | Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....             | 45  |
| 2.3.3                               | Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....              | 46  |
| 2.3.4                               | Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....               | 46  |
| 2.3.5                               | Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....        | 47  |
| 2.4                                 | Penelitian Terdahulu.....                                                         | 47  |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....  |                                                                                   | 51  |
| 3.1                                 | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                              | 51  |
| 3.2                                 | Desain Penelitian.....                                                            | 57  |
| 3.2.1                               | <i>Exploratory Research Design</i> .....                                          | 57  |
| 3.2.2                               | <i>Conclusive Research Design</i> .....                                           | 58  |
| 3.3                                 | Populasi dan Sampel Penelitian .....                                              | 61  |
| 3.3.1                               | Populasi.....                                                                     | 61  |
| 3.3.2                               | Sampel .....                                                                      | 62  |
| 3.4                                 | Teknik Pengumpulan Data .....                                                     | 66  |
| 3.5                                 | Operasionalisasi Variabel.....                                                    | 68  |
| 3.6                                 | Teknik Analisis Data .....                                                        | 74  |
| 3.6.1                               | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                              | 74  |
| 3.6.2                               | Analisis Data Penelitian.....                                                     | 77  |
| 3.7                                 | Uji Hipotesis.....                                                                | 79  |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... |                                                                                   | 83  |
| 4.1                                 | Karakteristik Responden .....                                                     | 83  |
| 4.2                                 | Analisis Statistik.....                                                           | 83  |
| 4.3                                 | Analisis Deskriptif.....                                                          | 86  |
| .....                               |                                                                                   | 110 |
| 4.7                                 | Uji Hipotesis.....                                                                | 113 |
| 4.8                                 | Pembahasan Penelitian.....                                                        | 119 |
| 4.8.1                               | Hasil Uji Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 119 |
| 4.8.2                               | Hasil Uji Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....   | 120 |

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.8.3 Hasil Uji Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....       | 121 |
| 4.8.4 Hasil Uji Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....        | 122 |
| 4.8.5 Hasil Uji Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 123 |
| 4.9 Implikasi Manajerial.....                                                              | 124 |
| 4.9.1 Upaya Peningkatan <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....     | 125 |
| 4.9.2 Upaya Peningkatan <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....       | 126 |
| 4.9.3 Upaya Peningkatan <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....        | 127 |
| 4.9.4 Upaya Peningkatan <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....         | 128 |
| 4.9.5 Upaya Peningkatan <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....  | 130 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                                                             | 132 |
| 5.1 Simpulan.....                                                                          | 132 |
| 5.2 Saran .....                                                                            | 134 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                       | 138 |
| LAMPIRAN .....                                                                             | 142 |

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Menginap Tahun 2022-2024 (Bulan Januari-Oktober) . | 10  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                     | 48  |
| Tabel 3. 1 Cabang Amaris Hotel di Indonesia .....                         | 52  |
| Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel .....                          | 69  |
| Tabel 3. 3 Ketentuan Uji Validitas IBM SPSS .....                         | 75  |
| Tabel 3. 4 Ketentuan Uji Reliabilitas IBM SPSS .....                      | 77  |
| Tabel 4. 1 Skala Interval .....                                           | 87  |
| Tabel 4. 2 Penilaian Deskriptif <i>Reliability</i> .....                  | 88  |
| Tabel 4. 3 Penilaian Deskriptif <i>Assurance</i> .....                    | 90  |
| Tabel 4. 4 Penilaian Deskriptif <i>Tangible</i> .....                     | 92  |
| Tabel 4. 5 Penilaian Deskriptif <i>Empathy</i> .....                      | 94  |
| Tabel 4. 6 Penilaian Deskriptif <i>Responsiveness</i> .....               | 96  |
| Tabel 4. 7 Penilaian Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> .....        | 98  |
| Tabel 4. 8 Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....                            | 100 |
| Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....                         | 102 |
| Tabel 4. 10 Uji Validitas <i>Main-Test</i> .....                          | 104 |
| Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i> .....                       | 106 |
| Tabel 4. 12 Analisis Hasil Uji Statistik T .....                          | 114 |

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisata Mancanegara ke Indonesia, April 2021- April 2024 ..... | 1   |
| Gambar 1. 2 Data Kota Favorit Orang Indonesia untuk Liburan di 2024.....                                | 3   |
| Gambar 1. 3 4 Provinsi dengan Proporsi Kamar Hotel & Penginapan Terbanyak. 5                            |     |
| Gambar 1. 4 Grafik Banyaknya Hotel Klasifikasi Bintang menurut Klasifikasi Tahun 2022 .....             | 6   |
| Gambar 1. 5 Parameter <i>Top Brand</i> .....                                                            | 7   |
| Gambar 1. 6 Tabel <i>Top Brand Index (TBI) Budget Hotel</i> .....                                       | 8   |
| Gambar 1. 7 <i>Customer Satisfaction Index</i> Amaris Hotel Cimanuk Bandung.....                        | 12  |
| Gambar 1. 8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Januari-Oktober Tahun 2024 ...                     | 13  |
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....                                                                      | 44  |
| Gambar 3. 1 Logo Amaris Hotel.....                                                                      | 51  |
| Gambar 3. 2 Klasifikasi Desain Penelitian Pemasaran .....                                               | 57  |
| Gambar 3. 3 <i>Sampling Design Process</i> .....                                                        | 62  |
| Gambar 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                          | 83  |
| Gambar 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....                                                  | 84  |
| Gambar 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                              | 85  |
| Gambar 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan.....                                             | 86  |
| Gambar 4. 5 Uji Normalitas dengan Grafik Histogram .....                                                | 108 |
| Gambar 4. 6 Uji Normalitas dengan <i>Normal P-Plot</i> .....                                            | 109 |
| Gambar 4. 7 Uji Normalitas dengan <i>One-Sample K-S</i> .....                                           | 110 |
| Gambar 4. 8 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> .....                                     | 111 |
| Gambar 4. 9 Uji Multikolinieritas .....                                                                 | 112 |
| Gambar 4. 10 Uji Statistik F .....                                                                      | 113 |
| Gambar 4. 11 Uji Statistik T .....                                                                      | 114 |
| Gambar 4. 12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                  | 116 |
| Gambar 4. 13 Uji Analisis Regresi Berganda .....                                                        | 117 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Jurnal Utama.....                                   | 142 |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test.....  | 157 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Main-Test..... | 165 |
| Lampiran 4 Hasil Pertanyaan Kuesioner.....                     | 173 |
| Lampiran 5 Hasil Turnitin.....                                 | 183 |
| Lampiran 6 Formulir Bimbingan Skripsi.....                     | 185 |

