

**PENGARUH CUSTOMER EXPERINCE DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PRAKTEK DOKTER UMUM dr. GO ESTER  
KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**



**Ditulis Oleh:**

**ADIK PAJAR**

**NIM. 211010550565**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAMULANG  
TANGERANG SELATAN**

**2026**

**PENGARUH CUSTOMER EXPERINCE DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PRAKTEK DOKTER UMUM dr. GO ESTER  
KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen  
Universitas Pamulang



**Ditulis Oleh:**

**ADIK PAJAR**

**NIM. 211010550565**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAMULANG  
TANGERANG SELATAN**

**2026**

## MOTTO

“Kalau jalannya cuma lurus dan mulus, lalu apa tantangannya? jadi nikmati prosesnya. Nikmati fase jatuh bangunnya. Perkara hasil? Ya, *maybe not today, but someday*”.

(Fiersa Besari)

“Aku membahayakan nyawa Ibu untuk lahir ke dunia, akupun membuat ayah bekerja keras setiap hari demi masa depan ku, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”.

(Penulis)

“Jangan bilang mustahil kecuali kamu sudah mati dalam mencobanya”

(Muhammad Al-Fatih)

## LEMBAR PERSETUJUAN

### **PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRAKTEK DOKTER UMUM dr. GO ESTER KOTA TANGERANG**

Oleh:

**ADIK PAJAR**  
NIM. 211010550565

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan kepada majelis skripsi, Program Studi  
Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang,  
pada tanggal 13 Januari 2026

Menyetujui  
Pembimbing Skripsi



**Ahmad Nurhadi, S.E., M.M.**  
NIDN. 0423107206

Mengetahui  
a.n. Ketua Program Studi Manajemen  
Program Sarjana  
Wakil Ketua



**Dr. M. Anah Furyanah, S.E., M.M.**  
NIDN. 0412018301

## LEMBAR PENGESAHAN

### **PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRAKTEK DOKTER UMUM dr. GO ESTER KOTA TANGERANG**

Oleh:

**ADIK PAJAR**  
NIM. 211010550565

Skripsi telah dipertahankan di majelis penguji skripsi, Program Studi Manajemen  
Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang,  
pada tanggal 2 Februari 2026 dinyatakan LULUS

Pembimbing Skripsi,



**Ahmad Nurhadi, S.E., M.M.**  
NIDN. 0423107206

Menyetujui

Penguji I,



**Dr. Dra. Suharni Rahayu, M.M.**  
NIDN. 0414056701

Penguji II,



**Fauziah Septiani, S.E., M.M.**  
NIDN. 0402099101

Ketua Program Studi  
Manajemen Program Sarjana



**Effrivanti, S.E., Akt., M.Si., CA.**  
NIDN. 0003047701

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adik Pajar

NIM : 211010550565

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh *Cuztomes Experience* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Dokter Umum dr. Go Ester Kota Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini ditulis dengan penuh tanggung jawab dan benar-benar hasil penelitian pribadi;
2. Skripsi ini bukan hasil plagiat dan atau menyalin dari skripsi orang;
3. Setiap kutipan, saduran dan atau pernyataan yang terdapat di dalam skripsi ini, merupakan rujukan yang disebutkan jelas sumbernya dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
4. Apabila dikemudian hari, terbukti ada pelanggaran mengenai keaslian skripsi ini, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Tangerang, 05 Januari 2026



**Adik Pajar**

NIM. 211010550565

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Adik Pajar  
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 7 Juli 1999  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Menikah  
Alamat : Kp. Sindang Jaya Rt.11/Rw.12, Desa Buniwangi,  
Kec. Surade, Kab. Sukabumi, Jawa Barat  
Telepon : 081324387738  
Email : adik.pajarlfc@gmail.com  
Riwayat Pendidikan : 1. SDN Ciwaru Hilir (2011)  
2. SMPN 3 Surade (2014)  
3. SMAN 1 Surade (2017)  
4. Universitas Pamulang (Sekarang)

Demikianlah daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tangerang, 5 Januari 2025

**Adik Pajar**  
NIM.211010550565

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil Alamin, Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha pengasih dan Maha Penyayang atas segala nikmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya penulis persembahkan karya ini untuk:

1. Lelaki terhebat di dunia almarhum Ayah tercinta Bpk. Jakar, yang selalu mendo'a kan tiada henti anak tercintanya, yang selalu mendukung apapun yang penulis lakukan ketika beliau masih ada di dunia, dan telah menjadi sosok yang selalu menguatkan dalam menjalani badai kehidupan yang menerpa, walaupun tidak bisa menemani sampai akhir perjalanan penulis, tetapi Ayah menjadi motivasi ketika semua menjadi tidak terkendali. Terima kasih atas semua yang Ayah lakukan untuk anakmu ini.
2. Wanita terhebat di dunia almarhumah Ibu tercinta Ibu Mamah, do'a nya tiada henti untuk keberhasilan anaknya, nasehat, senyuman nya yang selalu bisa menguatkan penulis saat melewati masa-masa sulit. Terima kasih Umi atas semua kasih sayang yang engkau berikan kepada anak mu ini. kepergian ayah dan ibu yang sempat membuat penulis terpukul dan terpuruk, namun motivasi penulis kembali walaupun harus berjuang sendiri. Harapan akan melihat senyumanmu di akhir periode Pendidikan ini tidak akan pernah terwujud.
3. Istriku tercinta Diah Rohmiati, *support*, motivasi, yang selalu menemani saat badai yang kencang ini menerpa dan yang tiada hentinya memberikan semangat agar penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih sudah menjadi salah satu motivasi penulis ketika menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk almarhumah Kakak Pertama Teteh Patimah, terima kasih atas do'a untuk keberhasilan ade mu ini.
5. Kakak kedua Herman, terima kasih untuk *support* nya selama ini, terima kasih sudah mau direpotkan, terima kasih sudah menjadi kakak yang bisa memberikan nasehat ade nya, terima kasih untuk semua hal yang telah kakak korbakan.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah saya panjatkan kepada ALLAH Yang Maha suci dan Maha tinggi atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan **judul Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Dokter Umum dr. Go Ester Kota Tangerang**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi mahasiswa di perguruan tinggi dan masyarakat pada umumnya.

Saya menyadari tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini saya ingin menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Pranoto, S.E., M.M., selaku Ketua Yayasan Sasmita Jaya yang telah mewujudkan mimpi anak bangsa untuk dapat mengecap perguruan tinggi dan memelopori adanya pendidikan dengan biaya terjangkau dan berkualitas.
2. Bapak Dr. E. Nurzaman AM, M.M., M.Si., selaku Rektor Universitas Pamulang yang berupaya keras menjadikan Universitas Pamulang semakin maju dan berkualitas.
3. Bapak Dr. H. Endang Ruhayat, S.E., M.M., CSRA., CMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang yang telah memajukan Fakultas Ekonomi dan Bisnis menjadi semakin baik.
4. Ibu Effriyanti, S.E., Akt., M.Si., CA., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang senantiasa sabar memberikan pengarahan, motivasi serta nasehat kepada para mahasiswa.
5. Bapak Ahmad Nurhadi S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bijak membimbing, memberi dukungan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan yang

sangat bermanfaat bagi saya pribadi dan mahasiswa pada umumnya.

7. Bapak dan Ibu jajaran staf Universitas Pamulang yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan studi di Universitas Pamulang.
8. Semua pihak yang telah membantu selama proses penelitian dari awal hingga akhir yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Saya menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk suatu karya ilmiah penelitian. Oleh karena itu, saya dengan sangat terbuka mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki proposal ini untuk lebih baik lagi.

Tangerang Selatan, 7 Januari 2025

**ADIK PAJAR**  
**NIM. 2110105505**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* yang mencakup interaksi keseluruhan dan persepsi emosional pelanggan, serta kualitas layanan yang berfokus pada kinerja layanan yang diberikan terhadap *customer experience*. Penelitian ini dilakukan dalam lingkup pasien di praktik dokter umum dr. Go Ester Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan regresi berganda, dengan 97 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dan kualitas layanan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi  $Y = -2,378 + 0,123 (X1) + 0,508 (X2)$ . Nilai koefisien korelasi adalah 0,786, yang berarti bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat. Nilai koefisien penentuan 0,618 berarti bahwa variabel independen ( $X1$  dan  $X2$ ) dapat menjelaskan variabel dependen ( $Y$ ) sebesar 61,8% sedangkan sisanya 38,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Uji hipotesis simultan (uji F) memperoleh nilai F yang dihitung  $>$  tabel F ( $76.149 > 3.092$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara *customer experience* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara bersamaan di praktek dokter umum dr. Go Ester Kota Tangerang

**Kata kunci:** *Customer Experience; Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of customer experience covering the overall interaction and emotional perception of customers, as well as the quality of service focusing on the performance of the services provided on customer satisfaction. This research was conducted in the scope of patients at the practice of general practitioner dr. Go Ester Kota Tangerang. This study used quantitative methods and multiple regression, with 97 respondents. The data collected using a questionnaire and processed using SPSS 26. The results of the study show that Customer experience and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with the regression equation  $Y = -2.378 + 0.123 (X1) + 0.508 (X2)$ . The value of the correlation coefficient is 0.786, which means that the three variables have a strong relationship level. The value of the determination coefficient of 0.618 means that the independent variables (X1 and X2) can explain the dependent variable (Y) by 61.8% while the remaining 38.2% are influenced by other variables. Simultaneous hypothesis test (F test) obtained an F value  $_{calculated} > F_{table}$  (76.149 > 3.092). Thus,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means that there is a significant influence between customer experience and service quality on customer satisfaction simultaneously in the praktek dokter umum dr. Go Ester Kota Tangerang*

**Keywords:** *Customer Experience; Quality of Service; Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

|                                        | <b>Halaman</b> |
|----------------------------------------|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>             | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR MOTO.....</b>                | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>        | <b>iii</b>     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>          | <b>iv</b>      |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>         | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>      | <b>vi</b>      |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>        | <b>vii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>viii</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>x</b>       |
| <b>ABSTRACT.....</b>                   | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>xii</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xiv</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xvi</b>     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>xvii</b>    |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>            |                |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....     | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah.....               | 8              |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....             | 8              |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....           | 9              |
| <b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA</b>       |                |
| 2.1 Landasan Teori .....               | 11             |
| 2.1.1 Manajemen.....                   | 11             |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran.....         | 14             |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....         | 30             |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan .....         | 34             |
| 2.1.5 <i>Customer Experience</i> ..... | 37             |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....         | 40             |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....            | 42             |

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| 2.4 Pengembangan Hipotesis.....                              | 45         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                             |            |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                   | 46         |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....                         | 47         |
| 3.3 Operasional Variabel Penelitian .....                    | 47         |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                 | 48         |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                            | 51         |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                               | 53         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                |            |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                      | 68         |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Praktek Dokter Umum dr.Go Ester .....  | 68         |
| 4.1.2 Visi dan Misi Praktek Dokter Umum dr. Go Ester .....   | 69         |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Praktek Dokter Umum dr.Go Ester .. | 70         |
| 4.2 Hasil Penelitian.....                                    | 72         |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .....                          | 72         |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif Atau Jawaban Responden .....       | 76         |
| 4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                   | 83         |
| 4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....                                 | 85         |
| 4.2.5 Analisis Kuantitatif .....                             | 91         |
| 4.2.6 Uji Hipotesis .....                                    | 99         |
| 4.3 Pembahasan Peneltitian .....                             | 103        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                         |            |
| 5.1 Kesimpulan.....                                          | 107        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                            | 108        |
| 5.3 Saran .....                                              | 109        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                   | <b>112</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                               | <b>116</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                       | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasein Praktek Dokter Umum dr. Go Ester Jan-Des 2024.....                                   | 3       |
| 1.2 Data Pra survey <i>Customer Experience</i> .....                                                                  | 4       |
| 1.3 Data Pra Survey Kualitas Pelayanan.....                                                                           | 6       |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                                                         | 40      |
| 3.1 Jadwal Penelitian.....                                                                                            | 47      |
| 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....                                                                              | 48      |
| 3.3 Interval Tanggapan Responden.....                                                                                 | 55      |
| 3.3 Skala <i>Likert</i> ( <i>Likert Scale</i> ).....                                                                  | 55      |
| 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....                                                                      | 63      |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                           | 73      |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                                    | 74      |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                               | 75      |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....                                                     | 76      |
| 4.5 Jawaban Responden Variabel <i>Customer Experience</i> (X1).....                                                   | 77      |
| 4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....                                                           | 79      |
| 4.7 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....                                                            | 81      |
| 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Customer Experience</i> (X1).....                                                          | 83      |
| 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....                                                                  | 84      |
| 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....                                                                  | 84      |
| 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen.....                                                     | 85      |
| 4.12 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....                                                      | 86      |
| 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas dengan <i>Collinierity Statistic</i> .....                                           | 88      |
| 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i> .....                                                    | 91      |
| 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) ..... | 92      |
| 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) .....         | 93      |

|                                                                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan.....                        | 94  |
| 4.18 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                                                                                                  | 95  |
| 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial antara <i>Customer Experience</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                       | 96  |
| 4.20 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial antara Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                               | 96  |
| 4.21 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara simultan Antara <i>Customer Experience</i> (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan .....              | 97  |
| 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial Antara <i>Customer Experience</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                    | 98  |
| 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                            | 98  |
| 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara <i>Customer Experience</i> (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....       | 99  |
| 4.25 Hasil Uji Hipotesis( Uji t) Variabel <i>Customer Expereince</i> (X1) Terhadap Kepausan Pelanggan (Y) .....                                                     | 100 |
| 4.26 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap kepuasan Pelanggan (Y) .....                                                             | 101 |
| 4.27 Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Antara Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhada p Kepuasan Pelanggan (Y) ..... | 103 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.1 Fungsi Manajemen Pemasaran.....                                      | 22      |
| 2.2 Kerangka Berpikir.....                                               | 44      |
| 4.1 Struktur Organisasi Praktek Dokter Umum dr. Go Ester .....           | 71      |
| 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik <i>Scatterplot</i> ..... | 89      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                | <b>Halaman</b> |
|------------------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian.....   | 116            |
| Lampiran 2. Kuesioner (Google Formulir) .....  | 118            |
| Lampiran 3. Pra Survey (Google Formulir) ..... | 129            |
| Lampiran 4. Karakteristik Responden .....      | 136            |
| Lampiran 5. Data Jawaban Responden .....       | 141            |
| Lampiran 6. r Tabel .....                      | 148            |
| Lampiran 7. t Tabel .....                      | 149            |
| Lampiran 8. F Tabel .....                      | 151            |
| Lampiran 9. Hasil Uji SPSS 26 .....            | 152            |
| Lampiran 10. Sertifikat .....                  | 163            |