

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RESPONSIVNESS* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN *RELIABILITY* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA CV. DNA *REN'T* CAR
DI BATANGHARI LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI



**OLEH:
DENY CAHYO SAPUTRO
NPM. 20610044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**



**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RESPONSIVNESS* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN *RELIABILITY* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
PADA CV. DNA REN'T CAR BATANGHARI LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1)**

Oleh:

DENY CAHYO SAPUTRO

NPM. 20610044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2024

ABSTRAK

Deny Cahyo Saputro. 2024 “Pengaruh *Tangible* dan *Responsivness* terhadap kepuasan konsumen dengan *Reliability* sebagai variabel intervening pada CV. DNA REN'T CAR Batanghari Lampung Timur” Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Suwarto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Kepuasan konsumen yaitu Kepuasan konsumen secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Konsumen yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut mempromosikan tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh Pengaruh *Tangible* dan *Responsivness* terhadap kepuasan konsumen dengan *Reliability* sebagai variabel intervening pada CV. DNA REN'T CAR Batanghari Lampung Timur dengan menggunakan 40 responden sebagai sampel penelitian dan teknik penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif meliputi, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, persyaratan hipotesis dan hipotesis statistik. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path*) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* berpengaruh langsung Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. DNA Ren't Car. *Responsivness* berpengaruh langsung Terhadap Kepuasan Konsumen. CV. DNA Ren't Car. *Tangible* tidak berpengaruh langsung Terhadap *Reliability* Pada CV. DNA Ren't Car. *Responsivness* berpengaruh langsung Terhadap *Reliability*. Pada CV. DNA Ren't Car. *Reliability* berpengaruh langsung Terhadap kepuasan konsumen. Pada CV. DNA Ren't Car

Kata Kunci : *Tangible*, *Responsivness*, Kepuasan Konsumen, *Reliability*

ABSTRACT

Deny Cahyo Saputro. 2024 "The influence of Tangible and Responsiveness on consumer satisfaction with Reliability as an intervening variable in CV. DNA RENT CAR Batanghari East Lampung" Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) Suwanto, S.E., M.M. Supervisor (II) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Consumer satisfaction overall consumer satisfaction indicates an attitude towards a service provider, or an emotional reaction to the difference between what customers expect and what they receive. Satisfaction is a function of performance impressions and expectations. If performance falls below expectations, customers will be dissatisfied. If performance exceeds expectations, then customers will feel very satisfied or happy. Satisfied consumers will have high trust in the company and will not move to another place, and will even promote the place to relatives or friends, other potential consumers to use the company's services. This research aims to determine the influence of Tangible and Responsiveness on consumer satisfaction with Reliability as an intervening variable on CV. DNA RENT CAR Batanghari East Lampung using 40 respondents as research samples and the sampling technique used accidental sampling. The data analysis method used is a quantitative analysis method including, validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test, hypothesis requirements and statistical hypothesis. Data analysis in this research uses path analysis with the help of the SPSS version 25 application. The results of this research show that Tangible has a direct effect on Consumer Satisfaction at CV. Ren't Car DNA. Responsiveness has a direct effect on consumer satisfaction. CV. Ren't Car DNA. Tangibles have no direct effect on CV reliability. Ren't Car DNA. Responsiveness has a direct effect on Realiability. On CV. Ren't Car DNA. Realiability has a direct effect on consumer satisfaction. On CV. Ren't Car DNA.

Keywords: Tangible, Responsiveness, Consumer Satisfaction, Reliability

RINGKASAN

Kepuasan konsumen yaitu Kepuasan konsumen secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Konsumen yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut mempromosikan tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh Pengaruh *Tangible* dan *Responsivness* terhadap kepuasan konsumen dengan *Reliability* sebagai variabel intervening pada CV. DNA REN'T CAR Batanghari Lampung Timur dengan menggunakan 40 responden sebagai sampel penelitian dan teknik penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Pada penelitian ini menggunakan *Tangible* dan *Responsivness* sebagai variabel bebas, kepuasan konsumen sebagai variabel terikat, dan *Reliability* sebagai variabel intervening. Setelah dilakukan analisa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* berpengaruh langsung Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. DNA Ren't Car, artinya *Tangible* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
2. *Responsivness* berpengaruh langsung Terhadap Kepuasan Konsumen. CV. DNA Ren't Car, artinya *Responsivness* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. *Tangible* tidak berpengaruh langsung Terhadap *Reliability* Pada CV. DNA Ren't Car artinya *Tangible* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Reliability*.
4. *Responsivness* berpengaruh langsung Terhadap *Reliability*. Pada CV. DNA Ren't Car, artinya *Responsivness* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Reliability*.

5. *Reliability* berpengaruh langsung Terhadap kepuasan konsumen. Pada CV. DNA Ren't Car, artinya *Reliability* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsume

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RESPONSIVNESS* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN *RELIABILITY* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
PADA CV. DNA REN'T CAR BATANGHARI LAMPUNG TIMUR**

Oleh:
DENY CAHYO SAPUTRO
NPM. 20610044

Telah di setujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Dosen Pembimbing II



Nina Lelawati, S.E., M.M.
NIDN. 0212028802

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

PENGARUH *TANGIBEL* DAN *RESPONSIVNESS* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN *RELIABILITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA CV. DNA REN'T CAR BATANGHARI LAMPUNG TIMUR

OLEH:
DENY CAHYO SAPUTRO
NPM. 20610044

Telah Diajukan dan dinyatakan lulus pada :

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 26 Juli 2024

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji

Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801



Ketua

Nina Lelawati, S.E., M.M.
NIDN. 0212028802



Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001



Ketua Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen



HALAMAN MOTTO

"Hiduplah seakan kamu mati besok, belajarlh seakan kamu hidup selamanya"
(Mahatma Gandhi)

"Diwajibkan atas kamu berperang, padahal itu tidak menyenangkan bagimu. Tetapi boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui"
(Al-Baqarah /2 : 216)

"Selalu Awali Dengan Bismillah"
~Rizcky Juli Kurniawan~

"Selesaikan apa yang sudah kamu mulai"
(Deny Cahyo Saputro)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah saya terima sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peranan penting dalam hidup saya yaitu :

1. Yang paling berharga dan kucintai kedua orang tuaku. Bapak Supramono dan Ibu Suwanti. Sebagai tanda bukti hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, pengertian dan dukungan penuh kepadaku sehingga dapat menyulut api semangat yang sering kali ingin redup. Tiada yang dapat menggambarkan rasa terimakasih yang teramat besar ini. Semoga dengan ini akan menjadi langkah awal untuk aku bisa menjadi kebanggaan Bapak dan Ibu.
2. Untuk Kakak-kakakku tercinta Iis Rachmawati. Terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi, baik secara langsung atau tidak langsung. Terimakasih atas apa yang telah diberikan selama ini, baik moril maupun materil, sehingga saya bisa melangkah sejauh ini atas apa yang telah kau berikan.
3. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *Tangible* dan *Resvonsivness* Terhadap Kepuasan Konsumen dengan *Reliability* Sebagai Variabel Intervening Pada CV. Dna Ren't Car Batanghari Lampung Timur“. Adapun penulisan dari skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk bisa menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku Selaku Pembimbing I, Dosen Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah sangat berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, ilmu, dan motivasi serta memberikan arahan yang dalam penyusunan proposal skripsi ini.
3. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku kepala program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Nina Lelawati, S.E, M.M. Selaku Pembimbing II, Dosen Studi S1 Manajemen Fakultas Ekono dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Serta seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
7. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan proposal skripsi.
8. Teruntuk sahabatku Ruwet Genk. Febrian Rizky Pratama, Indra Kurniawan, Farid Abdullah, dan Rizcky Juli Kurniawan. Terimakasih telah membuatku

merasa tidak sendirian. Terimakasih untuk sahabatku tersayang, yang selalu mendukung, mendoakan, mensupport, dan memberikan semangat untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Semoga semua amal dan kebaikan mereka dicatat sebagai amalan terbaik oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini bisa bermanfaat semua pihak.

Metro, Februari 2024

Penulis,



Deny Cahyo Saputro
NPM. 20610044

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Deny Cahyo Saputro
Npm : 20610044
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVNESS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN RELIABILITY SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CV. DNA REN'T CAR DI BATANGHARI LAMPUNG TIMUR"** benar hasil karya saya bukan plagiat, semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2024

Yano membuat pernyataan



Deny Cahyo Saputro
NPM. 20610044



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0962/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Deny Cahyo Saputro
NPM : 20610044
JENIS DOKUMEN : Skripsi

JUDUL : Pengaruh tangible dan responsivness terhadap kepuasan konsumem dengan reliability sebagai variabel intervening pada cv dna rent car batanghari lampung timur

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 18 Agustus 2024
Kepala Unit,

[Signature]
Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiv
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	7
G. Sistematika penulisan	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur	8
1. Manajemen Bisnis	8
2. Manajemen Pemasaran	10
3. Tangible (bukti fisik)	12
4. Responsiveness (daya tanggap)	12
5. Kepuasan konsumen	13
6. Reliability (kehandalan).....	15
B. Hasil Penelitian Relevan	16
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Objek dan Lokasi Penelitian	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
1. Variabel Eksogen	27
2. Variabel Endogen.....	28
3. Variabel Intervening	29
D. Teknik Sampling	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas	33
H. Pengujian Persyaratan Analisis	34
a. Uji Normalitas.....	34
b. Uji Homogenitas	34
c. Uji Linearitas dan Keberartian Regresi	35
I. Pengujian Model Hipotesis.....	35
J. Hipotesis Statistik	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian	38
1. Sejarah Umum CV. DNA Ren't Car	38
2. Struktur Organisasi	38
B. Hasil Penelitian.....	39
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	40
a. Uji Validitas.....	40
b. Uji Reliabilitas.....	40
C. Distribusi Frekuensi Data	42
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
2. Distribusi Data Hasil Kuesioner	43
3. Pengujian persyaratan analisis	50
4. Pengujian Model Hipotesis	54
5. Hipotesis statistik.....	58

D. Pembahasan	60
1. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap <i>Realiability</i>	60
2. Pengaruh <i>Responsivness</i> Terhadap <i>Reliability</i>	61
3. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap kepuasan konsumen	61
4. Pengaruh <i>Responsivness</i> Terhadap kepuasan konsumen.....	62
5. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap kepuasan konsumen.....	62
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
 DAFTAR LITERATUR	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data jumlah konsumen	4
Tabel 2. Penelitian Relevan.....	16
Tabel 3. Kisi-kisi Kuisisioner.....	30
Tabel 4. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner.....	32
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Tangible</i>	41
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Responsivness</i>	41
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas variabel kepuasan konsumen.....	41
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Reliability</i>	41
Tabel 9. Jenis Kelamin.....	42
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Usia	43
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Data <i>Tangible</i> (ξ_1).....	44
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Data <i>Responsivness</i> (ξ_2)	46
Tabel 13. Distribusi Data Frekuensi kepuasan konsumen (η_2)	47
Tabel 14. Distribusi Data Frekuensi <i>Reliability</i> (η_1).....	49
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 16. Hasil Uji Linieritas (ξ_1) ke (η_2)	51
Tabel 17. Hasil Uji Linieritas (ξ_2) ke (η_2)	51
Tabel 18. Hasil Uji Linieritas (η_1) ke (η_2)	52
Tabel 19. Hasil Uji Homogenitas (ξ_1) terhadap (η_2)	53
Tabel 20. Hasil Uji Homogenitas (ξ_2) terhadap (η_2)	53
Tabel 21. Hasil Uji Homogenitas (η_1) terhadap (η_2)	54
Tabel 22. Coefisients <i>Tangible</i> (ξ_1) dan <i>Responsivness</i> (ξ_2) terhadap <i>Reliability</i> (η_1)	54
Tabel 23. Model Summary Sub Struktural 1	55
Tabel 24. Coefisients <i>Tangible</i> (ξ_1 , <i>Responsivness</i> (ξ_2) dan <i>Reliability</i> η_1 terhadap Kepuasan Konsumen (η_2).....	56
Tabel 25. Model Summary Sub Struktural 2	57
Tabel 26. Ringkasan Hasil Analisis Jalur	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	26
Gambar 2. Struktur Organisasi CV. DNA Ren't Car.....	39
Gambar 3. Histogram Variabel Tangible	45
Gambar 4. Histogram Variabel Responsivness	46
Gambar 5. Histogram Variabel kepuasan konsumen	48
Gambar 6. Histogram Variabel Reliability.....	49
Gambar 7. Diagram jalur model struktural 1	56
Gambar 8. Diagram Jalur Model Struktural 2.....	58
Gambar 9. Diagram General Model	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....	87
Lampiran 3. Uji reliabilitas.....	103
Lampiran 4. Tabel hasil skor kuesioner penelitian	104
Lampiran 5. Uji Normalitas.....	105
Lampiran 6. Uji Linieritas	105
Lampiran 7. Uji Homogenitas	107
Lampiran 8. Analisis Model Jalur.....	108
Lampiran 9. R Tabel.....	109
Lampiran 10.T Tabel.....	111
Lampiran 11. L Tabel.....	113
Lampiran 12. Lembar Menerima Jurnal.....	115
Lampiran 13. Lembar Bimbingan.....	116
Lampiran 14. Rekap Nilai Ujian Komprehensif.....	130
Lampiran 15. Form Persetujuan Sidang.....	131
Lampiran 16. Form Seminar Proposal.....	135
Lampiran 17. Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi.....	145
Lampiran 18. LOA.....	146
Lampiran 19. SK Skripsi	147
Lampiran 20. Surat Izin Penelitian.....	148
Lampiran 21. Surat Tugas Penelitian	149