

**PENGARUH HARGA, SUASANA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NIRWANA CAFÉ**

**TUGAS AKHIR**

**SALMA KARAMY**

**203404516018**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
2023**

**PENGARUH HARGA, SUASANA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NIRWANA CAFÉ**

***THE INFLUENCE OF PRICE, ATMOSPHERE, AND SERVICE QUALITY  
ON CUSTOMER SATISFACTION NIRWANA CAFÉ***

**SALMA KARAMY**

**203404516018**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2023**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

### **PENGARUH HARGA, SUASANA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NIRWANA CAFÉ**

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Februari 2024



Salma Karamy

203404516018

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH HARGA, SUASANA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NIRWANA CAFÉ**

**Oleh :**

**Salma Karamy**

**NPM : 203404516018**

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Ardi Mularsari S.Pd., M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga, Suasana, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nirwana *Café*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian memperlihatkan bahwa, Nilai Konstanta sebesar 0.187 menyatakan bahwa pada variabel Pengaruh harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai Konstanta sebesar 0.145 menyatakan bahwa variabel Suasana tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai Konstanta sebesar 0.395 menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka hendaknya Nirwana *Café* harus memberikan dampak yang lebih baik lagi agar Pengaruh Harga, Suasana, dan Kualitas Pelayanan dapat terus meningkat.

**Kata Kunci : Pengaruh Harga, Suasana, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF PRICE, ATMOSPHERE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION NIRWANA CAFÉ***

***By :***

***Salma Karamy***

*Thesis, under the guidance of Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd*

*This research aims to analyze the influence of price, atmosphere and service quality on Nirwana Café customer satisfaction. The sample used in this research used primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses quantitative descriptive analysis. Based on the results contained in the study shows that, the Constant Value of 0.187 states that the price effect variable does not have a significant effect on Customer Satisfaction. A constant value of 0.145 states that the Atmosphere variable has no significant effect on Customer Satisfaction. The Constant value of 0.395 states that the Service Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction.. So Nirwana Café should have an even better impact so that the influence of price, atmosphere and service quality can continue to increase.*

***Keyword : Influence of Price, Atmosphere, Service Quality, and Customer Satisfaction***

**LEMBAR PERSETUJUAN**

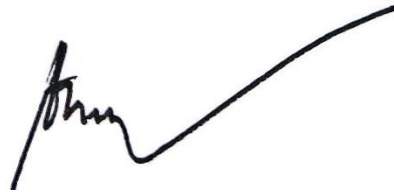
**Judul Tugas Akhir : PENGARUH HARGA, SUASANA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN NIRWANA CAFÉ**

**Nama Mahasiswa : Salma Karamy**

**Nomor Pokok : 203404516018**

**Program Studi : Pariwisata**

**Menyetujui,  
Pembimbing Proposal Tugas Akhir**



**( Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd )**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pariwisata**



**( Gagih Pradini, S.Par., M.M )**

Jakarta, 21 Februari 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH HARGA, SUASANA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN NIRWANA CAFÉ**

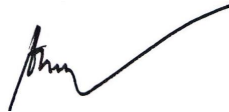
**Nama Mahasiswa : Salma Karamy**

**Nomor Pokok : 203404516018**

**Program Studi : Pariwisata**

**Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Nasional**

**Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir,**



**( Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd )**

**Ketua Penguji,**



**( Gagih Pradini S.Par., M.Par. )**

**Anggota Penguji,**



**( Anisa Putri K, SST.Par., MM )**

**Mengetahui,**

**Dekan,**



**( Prof. Kumbayuwisesio, S.E., M.App.Ec., ph.D )**

**Jakarta, 17 Februari 2024**

**Jakarta, 21 Februari 2024**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Salma Karamy
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 24 November 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Kp. Bambon RT. 04 RW. 06 No. 2
5. No. Handphone : 082113788256
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Salmaaak24@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN CITAYAM 1
2. 2013 – 2016 : SMPN 9 DEPOK
3. 2016 – 2019 : SMK AL-MUHTADIN DEPOK
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 21 Februari 2024

Salma Karamy



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “ Pengaruh Harga, Suasana, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nirwana *Café* “. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini S.Par., MM selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Pintu surgaku, Enny Erawati. Selaku Ibunda dari penulis. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas semua perjuangan, nasihat yang selalu diberikan kepada penulis meski terkadang pikiran kita suka tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Mama menjadi penguat dan pengingat paling kuat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang.
8. Cinta pertamaku, Deni Mulya Suryadi. Selaku Ayahanda dari penulis. Seorang yang sangat cuek namun sangat perhatian atas kesehatan penulis, rajin membuatkan jamu dan memotong buah agar kesehatan penulis selalu dalam keadaan baik. Selalu memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis bias menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
9. Abang dan adikku, Qaeddy Karamy dan Rakhmy Khansa Karamy. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh Pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dukungan dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
10. Kakak ipar dan keponakanku, Elizabeth dan Rifkanya Chasya Inshira. Terima kasih telah hadir menjadi keluarga penulis, dan memberi warna untuk kehidupan penulis.
11. Sahabat-sahabat semasa SMK Anisa Trigita Utami, Dhiba Labibah Ardeliana, Farahna Della, dan Nurfadilah Nilam Cahya. Terima kasih atas motivasi, dukungan, dan pengalaman yang telah kalian berikan kepada penulis. Terima kasih sudah selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis. Terima kasih sudah bertahan menemani penulis sampai saat ini.

12. Sahabat sejak SD Muhammad Danial Fasya. Terima kasih sudah selalu menemani penulis sejak belum tau apa-apa sampai saat ini, terima kasih sudah menjadi teman nonton konser dan teman dalam segala hal bagi penulis. Terima kasih sudah bertahan dan memaklumi semua tingkah aneh penulis dan menuruti BM penulis.
13. Teman seperjuangan kuliah Farrah Puspita Fauzi, Fayza Syafira, Khoirotunnisa Nur Priyanti, Noviana Nur Arifah, Vita Cecilia. Terima kasih sudah menemani penulis dari semester 1 sampai saat ini, terima kasih atas bantuan dan dukungan selama penulis menjalankan kuliah. Ucapan syukur kepada Allah SWT telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian. *See you on top guys!*
14. *Brother gank* Alfiqih Rafi Phasyah, Muhammad Miftahul Farid, Syahrul Ramadhan. *Support system* penulis yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Teman teman seperjuangan Mochamad Alfaz, Naifa Ananda, Rahmadiani Pratiwi, Tiara Dita. Terima kasih telah sangat membantu selama perkuliahan ini, terima kasih atas semua bantuan yang telah kalian berikan kepada penulis, terima kasih atas dukungan kalian kepada penulis sehingga penulis bias sampai di titik ini.
16. Teman teman Prodi Pariwisata Universitas Nasional yang penulis sayangi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberi warna, dukungan, dan pengalaman yang sangat berharga di masa perkuliahan ini. Semua kenangan yang telah kalian berikan akan menjadi kenangan terbaik bagi penulis.
17. Jodoh penulis, kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini meskipun saat ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu. Karena penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.
18. Yang terakhir adalah diri saya sendiri Salma Karamy. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat menghadapi lika-liku kehidupan sampai

sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar. Mari bekerja sama untuk lebih berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Jakarta, 21 Februari 2024

Salma Karamy

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Pengaruh Harga</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Pengertian Harga</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Pengertian Pengaruh Harga</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Fungsi Pengaruh Harga</b> .....	<b>10</b>
<b>4. Faktor Pengaruh Harga</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Tujuan Pengaruh Harga</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Indikator Pengaruh Harga</b> .....	<b>12</b>
<b>B. Suasana</b> .....	<b>12</b>
<b>1. Pengertian Suasana</b> .....	<b>12</b>
<b>2. Fungsi Suasana</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Faktor Suasana</b> .....	<b>13</b>

4.	Tujuan Suasana.....	14
5.	Indikator Suasana .....	14
C.	Kualitas Pelayanan .....	15
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.	Fungsi Kualitas Pelayanan.....	15
3.	Faktor Kualitas Pelayanan.....	16
4.	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	16
5.	Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
D.	Kepuasan Pelanggan.....	18
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.	Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan.....	19
3.	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	19
E.	Keterkaitan Antar Variabel.....	20
1.	Hubungan Pengaruh Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.	Hubungan Suasana dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
3.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	21
F.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	21
G.	Kerangka Analisis .....	25
H.	Hipotesis.....	27
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A.	Objek Penelitian .....	28
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian .....	28
C.	Data Penelitian .....	29
1.	Sumber Data dan Jenis data .....	29
D.	Populasi dan Sampel .....	29
1.	Populasi .....	29
2.	Sampel .....	30
3.	Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	31

<b>E. Definisi Operasional.....</b>	<b>31</b>
<b>F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>33</b>
<b>1. Metode Analisis .....</b>	<b>33</b>
<b>2. Uji Instrumen .....</b>	<b>34</b>
<b>3. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>35</b>
<b>4. Uji Kelayakan Model .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>B. Karakteristik Responden .....</b>	<b>38</b>
<b>C. Deskripsi Jawaban Responden .....</b>	<b>41</b>
<b>D. Analisis Data .....</b>	<b>62</b>
<b>E. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>65</b>
<b>F. Uji Kelayakan Model .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>G. Analisis Regresi Berganda.....</b>	<b>72</b>
<b>H. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>79</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Nirwana Café .....	4
Tabel 1. 2 Daftar Menu Makanan dan minuman Nirwana Café .....	5
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	28
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	31
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 4. 1 Deskripsi Jawaban Responden Indikator Harga Makanan dan Minuman di Nirwana Café.....	42
Tabel 4. 2 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Makanan dan Minuman Sesuai dengan Harga .....	42
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Harga Makanan dan Minuman Sesuai dengan Kualitas .....	43
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Harga Makanan dan Minuman Sesuai dengan Keinginan.....	44
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Harga Makanan dan Minuman di Nirwana Café Dapat Bersaing dengan Kafe Lain .....	44
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Harga Makanan dan Minuman di Nirwana Café Lebih Murah Dibanding Kafe Lain .....	45
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Lokasi Nirwana Café Sangat Strategis dan Mudah untuk Ditemui .....	46
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Tata Letak Papan Nama Nirwana Café Terpajang dengan Jelas dan di Desain dengan Bagus Sehingga Membuat Pelanggan Tertarik untuk Masuk.....	46
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Musik yang Diputar di Nirwana Café Nyaman untuk Didengarkan dan Cocok untuk Semua Usia .	47
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Pencahayaan yang Diberikan Oleh Nirwana Café Memberikan Ketenangan dan Rasa Nyaman .....	48
Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Menyediakan Parkir yang Luas .....	48
Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Memiliki Toilet yang Nyaman .....	49
Tabel 4. 13 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Menata Bahan Makanan dan Minuman dengan Rapi .....	50
Tabel 4. 14 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Selalu Memasang Spanduk untuk Memperingati Hari Besar Tertentu .....	50
Tabel 4. 15 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Selalu Memberikan Makanan dan Minuman Sesuai dengan Pesanan Pelanggan ..	51
Tabel 4. 16 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Karyawan Nirwana Café Dapat Menangani Keluhan Pelanggan dengan Tepat .....	52
Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Karyawan Nirwana Café Bersungguh-Sungguh dalam Merespon Permintaan Pelanggan.....	53
Tabel 4. 18 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Karyawan Nirwana Café Memiliki Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan.....	53



<b>Tabel 4. 19 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Karyawan Nirwana Café Dapat Berkomunikasi dengan Baik dan Santun.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4. 20 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Karyawan Nirwana Café Memberikan Tagihan dengan Benar Kepada Pelanggan .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 21 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Memiliki Jam Buka Sesuai dengan Jam Aktifitas Para Pelanggan.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 22 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Karyawan Nirwana Café Memberikan Perhatian Secara Optimal Kepada Pelanggan.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4. 23 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Nirwana Café Memiliki Fasilitas yang Bagus .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 24 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Memiliki Daftar Menu yang Menarik .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 25 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Pelayanan yang Diberikan Nirwana Café.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 26 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Fasilitas yang Diberikan Nirwana Café.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4. 27 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Ingin Berkunjung Kembali .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4. 28 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Nirwana Café Menjadi Tujuan Utama Untuk Menghabiskan Waktu Luang .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4. 29 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Pelanggan Akan Merekomendasikan Kepada Teman .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 30 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Pelanggan .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 31 Uji Validitas .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4. 32 Uji Reabilitas .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.33 Uji Normalitas .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.34 Uji Multikolineritas.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.35 Uji Heteroskeditas.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.36 Uji Autokorelasi.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.37 Uji T.....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.38 Uji F.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.39 Uji Regresi Linear Bergand.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.40 Uji Koefisiensi Korelasi.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.41 Uji Koefisiensi Determinasi.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Analisis.....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4. 6 Grafik Probability-Plot Regresi Linear.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4. 7 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>66</b>