

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) TBK. KCP. HULU SUNGAI TENGAH, KALIMANTAN SELATAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh :

WINDA IRIYANI
NIM: 2210412120003



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) TBK.
KCP. HULU SUNGAI TENGAH, KALIMANTAN SELATAN

A. Nama Mahasiswa : WINDA IRIYANI
B. NIM : 2210412120003

C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

D. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP : 196206171989032001

[.....]

b. Penguji I

Novia Nour Halisa, S. Si, M. Si
NIP : 199211262019032026

[.....]

c. Penguji II

Rizki Muslim Hidayat, S. AB, MM
NIP : 198912072025211048

[.....]

Banjarmasin, Agustus 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP.196206171989032001



Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 1468/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
2. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
3. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Winda Iriyani
NIM : 2210412120003
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Syariah
Indonesia (Persero) Tbk. KCP. Hulu Sungai Tengah,
Kalimantan Selatan

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 9 Juni 2026
J a m : 10.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Mei 2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 9 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1468/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 22 Mei 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Winda Iriyani
NIM : 2210412120003
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

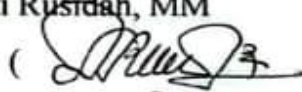
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 9 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Winda Iriyani

1. Ketua : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
()
2. Sekretaris : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
()
3. Anggota : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, nikmat, serta kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan”**, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan, baik secara moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.

4. Bapak Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dalam kegiatan akademik.
5. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M. Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran-saran dan arahan agar skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji II yang telah membantu memberikan saran-saran dan arahan agar skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Orang tua, kakak, adik, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memotivasi, mendukung dan memberikan doa.
10. Seluruh teman penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, serta doa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 09 Juni 2026

Penulis

Winda Iriyani

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penelitian ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 09 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,

Winda Iriyani

2210412120003

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan kemudahan yang telah diberikan, atas kehendak Engkau skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan. Tidak lupa juga kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. semoga shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada beliau, keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Tiada kata yang mampu menggambarkan besarnya cinta dan rasa hormat umat kepadamu. Semoga karya kecil ini menjadi salah satu bentuk ikhtiar untuk meneladani semangatmu dalam menuntut ilmu dan memberikan manfaat bagi sesama.

Untuk Ibu saya tercinta, Norlina Wati, wanita terbaik yang pernah saya kenal, sosok yang tidak pernah lelah mendoakan, menguatkan, dan menjadi alasan terbesar untuk saya mampu bertahan hingga titik ini. Dan untuk Bapak saya tercinta, Syahrani, lelaki terhebat sekaligus cinta pertama saya, yang selalu berjuang tanpa banyak kata demi kebahagiaan dan masa depan saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian, terima kasih atas semua doa tulus, kasih sayang, semangat yang tiada henti, memotivasi dan menjadi inspirasi tiada akhir kepada saya dalam menuntut ilmu dan menggapai mimpi.

Kakak perempuan saya, Risma Wahyuni, terima kasih telah membimbing, mengenalkan dan membukakan jalan untuk saya masuk ke dunia perkuliahan. Adik laki-laki saya, Haris Fadillah, terima kasih telah menjadi bagian dari alasan saya untuk terus berjuang. Serta kakek dan nenek saya, dan seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan mendoakan dengan tulus.

Untuk sahabat-sahabat saya, Husnul, Aminah, Norol, Erni dan Mita yang sering mendengarkan curhatan saya, memberikan semangat, masukkan, saran serta hiburan agar saya terus bersemangat menggarap skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik. Terima kasih sudah mau kebersamaan, memberikan dukungan dan membantu dalam banyak hal.

Serta untuk teman-teman di bangku perkuliahan, teman-teman kost dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas setiap doa, bantuan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi ini.

Terakhir, untuk diri saya sendiri, Winda Iriyani. Terima kasih sudah tetap bertahan sejauh ini, meskipun sering kali harus berjalan sambil menahan lelah, kecewa, dan air mata yang tidak pernah diketahui orang lain. Terima kasih karena tidak memilih menyerah di tengah banyaknya tekanan, ketakutan, dan keraguan terhadap diri sendiri. Terima kasih sudah terus mencoba kuat, meskipun berkali-kali merasa gagal dan kehilangan arah. Tidak mudah sampai di titik ini, tapi nyatanya diri ini mampu melewati semuanya sedikit demi sedikit. Skripsi ini menjadi saksi dari setiap perjuangan, doa, luka, proses, dan harapan yang selama

ini disimpan dalam diam. Semoga setelah ini, selalu diberi kebahagiaan, kekuatan, dan kehidupan yang lebih baik atas semua hal yang telah diperjuangkan.

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S. Al-Insyirah, 94:5).*

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S. Al-Baqarah, 2:286).*

ABSTRAK

Winda Iriyani, 2210412120003, 2026. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, di bawah bimbingan: Siti Rusidah.

Perkembangan industri perbankan di Indonesia yang semakin pesat menyebabkan persaingan antar bank, termasuk perbankan syariah, semakin ketat. Kondisi tersebut mendorong bank untuk menerapkan strategi yang tepat dalam menarik dan mempertahankan nasabah melalui citra merek yang baik serta kualitas pelayanan yang optimal. Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Sebanyak 100 nasabah yang memiliki produk tabungan dan aktif minimal satu tahun dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menabung. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menabung. Kemudian citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menabung di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan.

Kata kunci: citra merek, kualitas pelayanan, keputusan menabung.

ABSTRACT

Winda Iriyani, 2210412120003, 2026. The Influence of Brand Image and Service Quality on Saving Decisions at PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Hulu Sungai Tengah Branch Office, South Kalimantan, under the guidance of: Siti Rusidah.

The increasingly rapid development of the banking industry in Indonesia has led to increasingly intense competition among banks, including Islamic banks. This situation encourages banks to implement appropriate strategies to attract and retain customers through a good brand image and optimal service quality. The purpose of this study was to examine the influence of brand image and service quality on saving decisions at PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Hulu Sungai Tengah Branch Office, South Kalimantan.

This study used a quantitative approach with an explanatory research design. A total of 100 customers who had savings products and had been active for at least one year were selected as respondents using a simple random sampling technique. Data collection was conducted through questionnaires, while hypothesis testing was conducted using SPSS.

The results showed that brand image had a significant partial effect on saving decisions. Service quality had a significant partial effect on saving decisions. Furthermore, brand image and service quality simultaneously significantly influence savings decisions at PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk., Hulu Sungai Tengah Branch Office, South Kalimantan.

Keywords: brand image, service quality, savings decisions.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	17
2.1 Landasan Teoritis.....	17
2.1.1 Manajemen Pemasaran	17
2.1.2 Perilaku Konsumen	21
2.1.3 Citra Merek	25
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.5 Keputusan Menabung.....	38
2.2 Penelitian Terdahulu.....	48
2.3 Hipotesis Penelitian	53
2.3.1. Kausalitas Citra Merek Terhadap Keputusan Menabung	53
2.3.2. Kausalitas Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung ...	54
2.3.3. Kausalitas Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung	56
2.4 Model Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Pendekatan Penelitian	59
3.2 Desain Penelitian	59

3.3 Lokasi Penelitian	59
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	59
3.4.1 Populasi.....	59
3.4.2 Besar Sampel.....	60
3.4.3 Teknik Sampling	61
3.5 Definisi Operasional Variabel	61
3.5.1 Variabel Independen	61
3.5.2 Variabel Dependen	65
3.6 Teknik Pengumpulan Data	70
3.7 Teknik Analisa Data.....	70
3.7.1 Skala Pengukuran.....	70
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	71
3.7.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	71
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	72
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	74
3.7.6 Alat Uji Hipotesis.....	75
1. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)	75
2. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	76
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	78
4.1 Profil Responden	78
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	79
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	81
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	82
4.2 Deskriptif Statistik.....	84
4.2.1 Deskriptif Variabel Citra Merek.....	84
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
4.2.3 Deskriptif Variabel Keputusan Menabung.....	87
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	89

4.3.1 Uji Validitas.....	89
4.3.2 Uji Reliabilitas	92
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	93
4.4.1 Uji Normalitas.....	93
4.4.2 Uji Multikolinieritas	95
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	96
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	97
4.6 Uji Hipotesis.....	99
4.6.1 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)	99
4.6.2 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	100
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
BAB V PEMBAHASAN HASIL	103
5.1 Pembahasan.....	103
5.1.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Menabung.....	103
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung ...	105
5.1.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung.....	107
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	110
5.2.1 Citra Merek Terhadap Keputusan Menabung	110
5.2.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung	113
5.2.3 Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung	116
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	112
BAB VI PENUTUP	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran.	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Tabungan BSI KCP HST	5
Tabel 1.2	Produk Tabungan yang Paling Diminati Nasabah BSI KCP HST.....	5
Tabel 2.1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	67
Tabel 3.2	Penentuan Skor Jawaban Kuesioner.....	70
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	71
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	77
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	78
Tabel 4.2	Rentang Usia Responden	79
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	80
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	81
Tabel 4.5	Penghasilan Responden	81
Tabel 4.6	Domisili Responden.....	82
Tabel 4.7	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek	84
Tabel 4.8	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.9	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Menabung	87
Tabel 4.10	Uji Validitas	89
Tabel 4.11	Reliability Statistics	92
Tabel 4.12	Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov	95
Tabel 4.13	Uji Multikolinieritas	96
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	97
Tabel 4.15	Uji Parsial (Uji t)	99
Tabel 4.16	Uji Simultan (Uji F).....	101
Tabel 4.17	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Peringkat Bank Syariah Terbesar di Indonesia Tahun 2024.....	2
Gambar 1.2	Persentase Bank Syariah yang Paling Banyak Digunakan 2023.....	3
Gambar 2.1	<i>Marketing Mix</i> 7P.....	18
Gambar 2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	22
Gambar 2.3	Model Penelitian.....	58
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	93
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	94
Gambar 4.3	Hasil Heteroskedastisitas Uji Scatterplot.....	96
Gambar 5.1	Model Akhir Penelitian.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner.....	127
Lampiran 2	Hasil Output SPSS For Windows Versi 26.0.....	133