



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ROTI BAKEROLD DI LUBANG BUAYA, KAYU  
MANIS DAN CINERE**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD FIKRI ISWARA 1810111284**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ROTI BAKEROLD DI LUBANG BUAYA, KAYU  
MANIS DAN CINERE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**MUHAMMAD FIKRI ISWARA 1810111284**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Muhammad Fikri Iswara

NIM : 1810111284

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Desember 2021

Yang Menyatakan,



Muhammad Fikri Iswara

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fikri Iswara  
NIM : 1810111284  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

### **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN ROTI BAKEROLD DI LUBANG BUAYA, KAYU MANIS DAN CINERE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulias/pencipta dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 14 Desember 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Fikri Iswara

# SKRIPSI

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN ROTI BAKEROLD DI LUBANG BUAYA, KAYU MANIS DAN CINERE

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**MUHAMMAD FIKRI ISWARA 1810111284**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 04 Januari 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima



**Dra. Heni Nastiti, MM,**  
Ketua Penguji



**Rosali, SE, MM,**  
Penguji 1



**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E.Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
Dekan



**Wahyudi, SE., MM**  
Ketua Program Studi

***Analysis Of Factors Affecting The Decision To Purchase  
BAKEROLD Bakery In Lubang Buaya, Kayu Manis And Cinere***

**By Muhammad Fikri Iswara**

***Abstract***

*BakerOld bakery has several outlets such as at Lubang Buaya, Kayu Manis and Cinere. The three outlets have significant income differences, so the purpose of this study is to determine: the effect of differences in price, location and service quality on consumer purchasing decisions at each outlet. The approach used in this research is quantitative with a population of three outlets as many as 100 people. The samples used were 100 response respondents with probability sampling specifically proportional random sampling as a sampling technique as many as: Lubang Buaya 37 samples, Cinnamon 30 samples and Cinere 33 samples. Data were collected by questionnaire and using the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) application version 26.00. The results show that: (1) At the Lubang Buaya outlet, the price variable affects purchasing decisions with a value of  $t_{count} 2,231 > t_{table} 1,687$ , the location variable affects purchasing decisions with a value of  $t_{count} 3,235 > t_{table} 1,687$  and service quality variables affect purchasing decisions with a value of  $t_{count} 4,016 > t_{table} 1,687$ . (2) At the Kayu Manis outlet, the price variable affects purchasing decisions with a value of  $t_{count} 4.018 > t_{table} 2.026$ , the location variable does not affect purchasing decisions with a statistical  $t$ -value of 0.735 which is lower than  $t_{table} 2.0262$  and the service quality variable affects purchasing decisions by  $t_{count} 5.542 > t_{table} 2.0262$ . (3) At the Cinere outlet, the price variable affects purchasing decisions with a value of  $t_{count} 3,890 > t_{table} 1,692$ , location variable affects purchasing decisions with a value of  $t_{count} 3,035 > t_{table} 1,692$  and service quality variables affect purchasing decisions with a value of  $t_{count} 3,141 > t_{table} 1,692$ . (4) There is no effect of price differences on purchasing decisions with the Kruskal-Wallis value at the Lubang Buaya outlet 0.254, the Kayu Manis outlet 0.180 and the Cinere outlet 0.076. (5) There is an effect of location differences on purchasing decisions with the Kruskal-Wallis value at the Lubang Buaya outlet 0.057, the Kayu Manis outlet 0.002 and the Cinere outlet 0.093. (6) There is no influence of service quality on purchasing decisions with the Kruskal-Wallis value at the Lubang Buaya outlet 0.804, the Kayu Manis outlet 0.183 and the Cinere outlet 0.568.*

**Keywords:** *BakerOld, Bread, Location, Price, Purchase Decision, Service Quality.*

# **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Roti BakerOld Di Lubang Buaya, Kayu Manis Dan Cinere**

**Oleh Muhammad Fikri Iswara**

## **Abstrak**

Toko roti *BakerOld* memiliki beberapa outlet seperti di Lubang Buaya, Kayu Manis dan Cinere. Dari ketiga outlet tersebut memiliki perbedaan pendapatan yang cukup signifikan, sehingga tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui: pengaruh perbedaan harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada masing - masing outlet. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi dari ketiga outlet yaitu sebanyak 100 orang. Adapun sampel yang digunakan sebanyak 100 responden respon dengan *probability sampling* secara spesifik *proportional random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel sebanyak: Lubang Buaya 37 sampel, Kayu Manis 30 sampel dan Cinere 33 sampel. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 26.00. Adapun hasil menunjukkan bahwa : (1) Pada outlet Lubang Buaya, variabel harga mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 2,231 > t_{tabel} 1,687$ , variabel lokasi mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 3,235 > t_{tabel} 1,687$  dan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 4,016 > t_{tabel} 1,687$ . (2) Pada outlet Kayu Manis, variabel harga mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 4,018 > t_{tabel} 2,026$ , variabel lokasi tidak mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai nilai t statistik sebesar 0,735 yang lebih rendah dari  $t_{tabel} 2,0262$  dan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 5,542 > t_{tabel} 2,0262$ . (3) Pada outlet Cinere, variabel harga mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 3,890 > t_{tabel} 1,692$ , variabel lokasi mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 3,035 > t_{tabel} 1,692$  dan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} 3,141 > t_{tabel} 1,692$ . (4) Tidak terdapat pengaruh perbedaan harga terhadap keputusan pembelian dengan nilai Kruskal-Wallis pada outlet Lubang Buaya 0,254, outlet Kayu Manis 0,180 dan outlet Cinere 0,076. (5) Terdapat pengaruh perbedaan lokasi terhadap keputusan pembelian dengan nilai Kruskal-Wallis pada outlet Lubang Buaya 0,057, outlet Kayu Manis 0,002 dan outlet Cinere 0,093. (6) Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan nilai Kruskal-Wallis pada outlet Lubang Buaya 0,804, outlet Kayu Manis 0,183 dan outlet Cinere 0,568.

**Kata Kunci** : *BakerOld*, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Lokasi, Roti.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971  
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**  
**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Hari ini tanggal telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Fikri Iswara  
NIM : 1810111284  
Program : Manajemen S.1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :  
Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Roti BakerOld di Lubang Buaya, Kayu Manis dan Cinere

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus*

**Penguji**

| No. | Dosen Penguji              | Jabatan         | Tanda Tangan |
|-----|----------------------------|-----------------|--------------|
| 1   | Dra. Heni Astiti, MM.      | Ketua Penguji   | 1.           |
| 2   | Rosali, SE, MM.            | Penguji I       | 2.           |
| 3   | Jenji Gunaedi Argo SE, MM. | Penguji II (**) | 3.           |

**Keterangan :**

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta,  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kaprosdi Manajemen S1

Wahyudi, SE., MM



## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September sampai dengan bulan Desember dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Roti BakerOld di Lubang Buaya, Kayu Manis dan Cinere”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, S.E., MM. Ketua Jurusan Manajemen, Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada papa Heri Mursalin, SE., mama Asniah serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada kakak-adik saya yang telah sabar mendengarkan segala keluhan penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bekasi, 19 Oktober 2021

Muhammad Fikri Iswara

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                                 | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....                        | <b>iv</b>   |
| <b>SKRIPSI</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....                              | <b>viii</b> |
| <b>PRAKATA</b> .....   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xvi</b>  |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                       | <b>1</b>    |
| I.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| I.2 Perumusan Masalah .....  | 9           |
| I.3 Tujuan Penelitian.....   | 10          |
| I.4 Manfaat Hasil Penelitian .....                                   | 10          |
| <br>   |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                 | <b>12</b>   |
| II.1 Landasan Teori.....   | 12          |
| II.1.1 Pemasaran .....   | 12          |
| II.1.2 Keputusan Pembelian .....                                     | 13          |
| II.1.3 Harga.....  | 15          |
| II.1.4 Lokasi .....  | 17          |
| II.1.5 Kualitas pelayanan.....                                       | 18          |
| II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....                               | 20          |
| II.3 Model Penelitian Empiris .....                                  | 25          |
| II.3.1 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....             | 25          |
| II.3.2 Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....            | 25          |
| II.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelia ..... | 26          |

|   |           |
|---|-----------|
| II.3.4 Model Penelitian Bentuk Diagram .....            | 26        |
| II.4 Hipotesis Penelitian .....                         | 27        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>28</b> |
| III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 28        |
| III.1.1 Definisi Operasional.....                       | 28        |
| III.1.2 Pengukuran Variabel .....                       | 28        |
| III.2 Populasi dan Sampel .....                         | 30        |
| III.2.1 Populasi.....                                   | 30        |
| III.2.2 Sampel .....                                    | 31        |
| III.3 Teknik Pengumpulan Data .....                     | 33        |
| III.3.1 Jenis Data.....                                 | 33        |
| III.3.2 Sumber Data .....                               | 33        |
| III.3.3 Pengumpulan Data .....                          | 34        |
| III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....      | 35        |
| III.4.1 Analisis Data Deskriptif .....                  | 35        |
| III.4.2 Analisis Inferensial.....                       | 37        |
| III.4.3 Uji Validitas & Realibilitas .....              | 38        |
| III.4.4 Uji Hipotesis .....                             | 39        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                 | <b>42</b> |
| IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....                   | 42        |
| IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....                    | 43        |
| IV.2.1 Analisis Deskriptif .....                        | 48        |
| IV.3 Analisis Inferensial .....                         | 63        |
| IV.3.1 Uji Validitas.....                               | 63        |
| IV.3.2 Uji Reliabilitas .....                           | 71        |
| IV.4 Koefisien Determinasi.....                         | 73        |
| IV.5 Uji Hipotesis .....                                | 74        |
| IV.6 Uji Beda dengan Kruskal-Wallis .....               | 77        |
| IV.7 Pembahasan .....                                   | 80        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> ..... | <b>92</b> |
| V.1 Kesimpulan .....                    | 92        |
| V.2 Keterbatasan Penelitian .....       | 94        |
| V.3 Saran.....                          | 94        |
| <br>                                    |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....             | <b>96</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....              | <b>98</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                   | <b>99</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Harga Roti pada Outlet Lubang Buaya, Kayu Manis, dan Cinere ....  | 5  |
| Tabel 2. Data total penjualan produk Roti pada Tahun 2020 & 2021 .....   | 6  |
| Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya.....  | 23 |
| Tabel 4. Pengukuran Variabel .....   | 29 |
| Tabel 5. Data Konsumen Pembeli Roti BakerOld dari tahun 2020 - Juni 2021   | 30 |
| Tabel 6. Skala Likert .....  | 34 |
| Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....  | 34 |
| Tabel 8. Peringkat Jawaban Responden .....   | 35 |
| Tabel 9. Nilai Indeks .....  | 36 |
| Tabel 10. Tingkat Reabilitas Nilai Cronbach Alpha .....  | 38 |
| Table 11. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga di BakerOld<br>Outlet Lubang Buaya .....               | 49 |
| Table 12. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi di BakerOld<br>Outlet Lubang Buaya .....              | 50 |
| Tabel 13. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan<br>di BakerOld Outlet Lubang Buaya.....   | 51 |
| Tabel 14. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan<br>Pembelian di BakerOld Outlet Lubang Buaya ..... | 52 |
| Tabel 15. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga di BakerOld<br>Outlet Kayu Manis .....                 | 53 |
| Tabel 16. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi di BakerOld<br>Outlet Kayu Manis .....                | 54 |
| Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan<br>di BakerOld Outlet Kayu Manis .....    | 56 |
| Tabel 18. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan<br>Pembelian di BakerOld Outlet Kayu Manis .....   | 57 |
| Tabel 19. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga di BakerOld<br>Outlet Cinere.....                      | 58 |
| Tabel 20. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi di BakerOld<br>Outlet Cinere.....                     | 59 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 21. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan di BakerOld Outlet Cinere.....  | 60 |
| Tabel 22. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian di BakerOld Outlet Cinere..... | 62 |
| Table 23. Uji Validitas Harga Outlet Lubang Buaya.....   | 63 |
| Table 24. Uji Validitas Lokasi Outlet Lubang Buaya.....  | 64 |
| Table 25. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Outlet Lubang Buaya.....                                    | 64 |
| Table 26. Uji Validitas Keputusan Pembelian Outlet Lubang Buaya.....                                   | 65 |
| Table 27. Uji Validitas Harga Outlet Kayu Manis.....   | 66 |
| Table 28. Uji Validitas Lokasi Outlet Kayu Manis .....   | 66 |
| Tabel 29. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Outlet Kayu Manis .....                                     | 67 |
| Table 30. Uji Validitas Keputusan Pembelian Outlet Kayu Manis .....                                    | 67 |
| Table 31. Uji Validitas Harga Outlet Cinere .....  | 68 |
| Table 32. Uji Validitas Lokasi Outlet Cinere .....   | 69 |
| Tabel 33. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Outlet Cinere .....   | 69 |
| Tabel 34. Uji Validitas Keputusan Pembelian Outlet Cinere .....  | 70 |
| Table 35. Cronbach's Alpha Outlet Lubang Buaya .....   | 71 |
| Tabel 36. Cronbach's Alpha Outlet Kayu Manis.....  | 71 |
| Tabel 37. Cronbach's Alpha Outlet Cinere .....   | 72 |
| Table 38. Koefisien Determinasi Outlet Lubang Buaya .....  | 73 |
| Tabel 39. Koefisien Determinasi Outlet Kayu Manis .....  | 73 |
| Table 40. Koefisien Determinasi Outlet Cinere.....   | 74 |
| Table 41. Hasil Uji t-Statistik Outlet Lubang Buaya .....  | 74 |
| Table 42. Hasil Uji t-Statistik Outlet Kayu Manis.....   | 75 |
| Table 43. Hasil Uji t-Statistik Outlet Cinere .....  | 76 |
| Table 44. Perbedaan tingkat keputusan pembelian berdasarkan karakteristik usia responden.....          | 77 |
| Tabel 45. Perbedaan keputusan pembelian berdasarkan harga .....  | 78 |
| Tabel 46. Perbedaan keputusan pembelian berdasarkan lokasi.....  | 79 |
| Tabel 47. Perbedaan keputusan pembelian berdasarkan kualitas pelayanan                                 | 80 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. GNI di Indonesia dari tahun 1991-2020.....                                | 2  |
| Gambar 2. Varian Produk Roti BakerOld .....   | 4  |
| Gambar 3. Perbandingan Data Total Penjualan Produk.....                             | 8  |
| Gambar 4. Proses Keputusan Pembelian.....   | 14 |
| Gambar 5. Kerangka Model Penelitian Empiris .....                                   | 27 |
| Gambar 6. Profil Instagram Bakerold .....   | 43 |
| Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Outlet Responden Membeli.....  | 44 |
| Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Outlet Lubang Buaya.....      | 44 |
| Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Kayu Manis .....              | 45 |
| Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Cinere .....                 | 46 |
| Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Lubang Buaya.....       | 47 |
| Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Outlet Kayu Manis ..... | 47 |
| Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Outlet Cinere.....      | 48 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|             |                                     |     |
|-------------|-------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. | Penelitian Terdahulu.....           | 99  |
| Lampiran 2. | Kuesioner .....                     | 105 |
| Lampiran 3. | Data Kuesioner .....                | 110 |
| Lampiran 4. | Hasil Deskripsi Data Responden..... | 126 |
| Lampiran 5. | Indeks Jawaban Responden .....      | 129 |
| Lampiran 6. | Hasil Output Model SPSS.....        | 135 |
| Lampiran 7. | Hasil Hitung Kruskal-Wallis.....    | 141 |