



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN CSI PADA SICEPAT EKSPRES PEJATEN JAKARTA  
SELATAN**

**SKRIPSI**

**NABIEL HANIFANDRA KUSMURSAFRIAJI 2210111209**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN CSI PADA SICEPAT EKSPRES PEJATEN JAKARTA  
SELATAN**

**SKRIPSI**

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

**NABIEL HANIFANDRA KUSMURSAFRIAJI 2210111209**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Nabel Hanifandra Kusmursafriaji**  
**NIM : 2210111209**

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

Jakarta, 16 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Nabel Hanifandra K.

# PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabel Hanifandra Kumsursafriaji  
NIM : 2210111209  
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 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Menggunakan Metode SERVQUAL dan CSI pada SiCepat Ekspres Pejaten Jakarta Selatan

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 3 Desember 2025  
Yang menyatakan,



(Nabel Hanifandra Kumsursafriaji)

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN CSI PADA SICEPAT EKSPRES PEJATEN JAKARTA SELATAN

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**NABIEL HANIFANDRA KUSMURSAFRIAJI 2210111209**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
**Dr. Moch Jasin, Ph.D**  
Ketua Penguji

  
**Dra. Heni Nastiti, M.M., CLIP**  
Penguji I

  
**Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP**  
Penguji II

  
  
**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.**  
Dekan

  
**Siti Hidavati, S.E., M.M.**  
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 12 Desember 2025

***Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction in Delivery Services Using the SERVQUAL and CSI Methods at SiCepat Ekspres Pejaten, South Jakarta***

**By Nabel Hanifandra Kusmursafriaji**

**Abstract**

*This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in courier services at SiCepat Ekspres Pejaten, South Jakarta, using a descriptive quantitative approach through the SERVQUAL method and the Customer Satisfaction Index (CSI). The research was conducted through a survey of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Primary data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using SPSS version 26. The SERVQUAL analysis indicates that all service quality dimensions—namely tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance—exhibit negative gap values, indicating that the services perceived by customers have not fully met their expectations. The tangible dimension shows the largest gap (-0.163), while the assurance dimension has the smallest gap (-0.020). The CSI calculation yields a value of 72.02%, which falls within the satisfied category. The results of multiple linear regression analysis reveal that all service quality dimensions have a positive and significant effect on customer satisfaction. The assurance dimension has the largest regression coefficient (4.968), followed by responsiveness (4.475), tangible (3.828), empathy (3.791), and reliability (3.294). An Adjusted R Square value of 0.973 indicates that 97.3% of the variation in customer satisfaction is explained by the service quality dimensions included in the research model, while the remaining 1.0% is explained by other factors outside the model. These findings emphasize the importance of integrated service quality improvement to enhance customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction, CSI, SiCepat Ekspres*

**Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman  
menggunakan Metode SERVQUAL dan CSI pada SiCepat Ekspres Pejaten  
Jakarta Selatan**

**Oleh Nabel Hanifandra Kusmursafriaji**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman SiCepat Ekspres Pejaten Jakarta Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian dilakukan melalui survei terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS 26. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, yang menandakan bahwa layanan yang diterima pelanggan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dimensi *tangible* memiliki gap terbesar (-0,163), sedangkan *assurance* memiliki gap terkecil (-0,020). Hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai sebesar 72,02% yang berada pada kategori puas. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *assurance* memiliki koefisien regresi terbesar (4,968), diikuti oleh *responsiveness* (4,475), *tangible* (3,828), *empathy* (3,791), serta *reliability* (3,294). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,973 menunjukkan bahwa 97,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas layanan dalam model penelitian, sedangkan 1,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, CSI, SiCepat Ekspres

# BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR  
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 12 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Nabel Hanifandra Kumsursafriaji

NIM : 2210111209

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman  
Menggunakan Metode SERVQUAL dan CSI pada SiCepat Ekspres Pejaten Jakarta  
Selatan**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / ~~Sidang Ulang~~\*, dengan Nilai Rata-Rata .....  
dan Nilai Huruf .....

**Tim Penguji**

| No | Dosen Penguji                     | Jabatan        | Tanda Tangan |
|----|-----------------------------------|----------------|--------------|
| 1  | Dr. Moch Jasin, Ph.D              | Ketua          |              |
| 2  | Dra. Heni Nastiti, MM., CLIP      | Anggota I      |              |
| 3  | Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP | Anggota II **) |              |

Keterangan:

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

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A  
80 - 84.99 = A-  
75 - 79.99 = B+  
70 - 74.99 = B  
65 - 69.99 = B-  
60 - 64.99 = C+  
55 - 59.99 = C  
40 - 54.99 = D  
0 - 39.99 = E

Jakarta, 12 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Menggunakan Metode SERVQUAL dan CSI pada SiCepat Ekspres Pejaten Jakarta Selatan.” Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen,
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan sekaligus Kepala Program Studi Manajemen,
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini,
5. Pimpinan serta staf SiCepat Ekspres yang membantu proses perizinan penelitian,
6. Kedua orang tua yang selalu mendukung baik doa maupun finansial, sehingga perkuliahan dapat berjalan dengan lancar, serta keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, serta semangat yang tiada henti,
7. Rekan-rekan seperjuangan yang senantiasa memberikan bantuan, dorongan, serta kebahagiaan selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan

manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Jakarta, 4 Desember 2025

Nabiel Hanifandra Kusmursafriaji

## DAFTAR ISI

|                                                        |             |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                             | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                   | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....                     | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                        | <b>v</b>    |
| <b>AVSTRACT</b> .....                                  | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                   | <b>vii</b>  |
| <b>BERITA ACARA</b> .....                              | <b>viii</b> |
| <b>PRAKATA</b> .....                                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                           | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                         | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                             | 10          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                             | 11          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                            | 12          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                   | <b>14</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                               | 14          |
| 2.1.1 Manajemen Operasional Jasa.....                  | 14          |
| 2.1.2 Manajemen Logistik .....                         | 15          |
| 2.1.3 Manajemen Kualitas .....                         | 16          |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....                          | 17          |
| 2.1.5 Kualitas Layanan .....                           | 18          |
| 2.1.6 Metode <i>SERVQUAL</i> .....                     | 20          |
| 2.1.7 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> .....  | 22          |
| 2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya .....                 | 24          |
| 2.3. Model Penelitian.....                             | 32          |
| 2.3.1 Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan ..... | 32          |
| 2.4. Hipotesis .....                                   | 35          |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                    | <b>37</b> |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....         | 37        |
| 3.1.1 Definisi Operasional .....                              | 37        |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel.....                                | 38        |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                                  | 42        |
| 3.2.1 Populasi.....                                           | 42        |
| 3.2.2 Sampel .....                                            | 43        |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data.....                             | 44        |
| 3.3.1 Jenis Data.....                                         | 44        |
| 3.3.2 Sumber Data .....                                       | 45        |
| 3.3.3 Pengumpulan Data.....                                   | 45        |
| 3.4 Teknik Analisis Data.....                                 | 47        |
| 3.4.1 Pengolahan Data .....                                   | 47        |
| 3.4.2 Analisis Data.....                                      | 49        |
| 3.4.3 Pengujian Hipotesis .....                               | 60        |
| <b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>64</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....                           | 64        |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian .....                           | 65        |
| 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....                 | 65        |
| 4.3 Uji Kualitas Data .....                                   | 68        |
| 4.3.1 Uji Validitas Persepsi .....                            | 68        |
| 4.3.2 Uji Validitas Harapan.....                              | 71        |
| 4.3.3 Uji Reliabilitas Persepsi.....                          | 74        |
| 4.3.4 Uji Reliabilitas Harapan.....                           | 74        |
| 4.4 Uji Hipotesis dan Analisis .....                          | 75        |
| 4.4.1 Analisis SERVQUAL .....                                 | 75        |
| 4.4.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) ..... | 87        |
| 4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....                   | 90        |
| 4.4.4 Uji Asumsi Klasik.....                                  | 91        |
| 4.4.5 Uji Non-Parametrik.....                                 | 97        |
| 4.4.6 Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R-Square</i> )..... | 98        |
| 4.4.7 Uji Hipotesis .....                                     | 99        |
| 4.5 Pembahasan .....                                          | 104       |

|                                                                                                                                                      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5.1 <i>Gap</i> antara Persepsi dan Harapan Pelanggan Jasa Pengiriman SiCepat Ekspres Jakarta Selatan menggunakan Metode SERVQUAL .....             | 105        |
| 4.5.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman SiCepat Ekspres Pejabat Jakarta Selatan berdasarkan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) ..... | 106        |
| 4.5.3 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                                     | 107        |
| 4.5.4 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                                      | 108        |
| 4.5.5 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                                  | 109        |
| 4.5.6 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                               | 110        |
| 4.5.7 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                                    | 111        |
| 4.5.8 Pengaruh <i>Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness</i> , dan <i>Assurance</i> Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan .....        | 112        |
| 4.5.9 Keterkaitan antara Hasil SERVQUAL, CSI, dan Analisis Regresi .....                                                                             | 113        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                | <b>116</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                                                   | 116        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                                                                                                                    | 117        |
| 5.3 Saran .....                                                                                                                                      | 118        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                          | <b>120</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                                                           | <b>123</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                                | <b>124</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Perbandingan Ranking Jasa Ekspedisi di Indonesia (2022-2024) ..... | 3  |
| Tabel 2. Ulasan Pelanggan .....                                             | 6  |
| Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya.....                                 | 30 |
| Tabel 4. Pengukuran Variabel Penelitian .....                               | 41 |
| Tabel 5. Skala Likert .....                                                 | 46 |
| Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....                               | 46 |
| Tabel 7. Cronbach's Alpha .....                                             | 49 |
| Tabel 8. Kriteria Customer Satisfaction Index .....                         | 53 |
| Tabel 9. Pengambilan Keputusan Durbin-Watson .....                          | 58 |
| Tabel 10. Interpretasi Hasil Korelasi.....                                  | 60 |
| Tabel 11. Uji Validitas Persepsi.....                                       | 69 |
| Tabel 12. Uji Validitas Harapan .....                                       | 71 |
| Tabel 13. Uji Reliabilitas Persepsi .....                                   | 74 |
| Tabel 14. Uji Reliabilitas Harapan .....                                    | 74 |
| Tabel 17. Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> .....                 | 80 |
| Tabel 18. Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> .....              | 81 |
| Tabel 19. Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> .....                   | 83 |
| Tabel 20. Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi .....                        | 84 |
| Tabel 21. Peringkat <i>Gap</i> .....                                        | 86 |
| Tabel 22. <i>Customer Satisfaction Index</i> .....                          | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. Volume Pengiriman pada Perusahaan Logistik di Indonesia .....                  | 2   |
| Gambar 2. Perbandingan Pelanggan Jasa Pengiriman pada Kalangan Gen Z dan Milenial .....  | 5   |
| Gambar 3. Model Penelitian .....                                                         | 35  |
| Gambar 4. Logo SiCepat Ekspres .....                                                     | 64  |
| Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 65  |
| Gambar 6. Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia .....                         | 66  |
| Gambar 7. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Pengiriman ..... | 67  |
| Gambar 8. Hasil Analisis Regresi Berganda .....                                          | 90  |
| Gambar 9. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....                                | 92  |
| Gambar 10. Normal P-Plot.....                                                            | 93  |
| Gambar 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser) .....                                 | 94  |
| Gambar 12. <i>Scatterplot</i> .....                                                      | 94  |
| Gambar 13. Hasil Uji Multikolinearitas.....                                              | 95  |
| Gambar 14. Hasil Uji Autokorelasi ( <i>Durbin-Watson</i> ).....                          | 96  |
| Gambar 15. Hasil Uji <i>Spearman Rank Correlation</i> .....                              | 97  |
| Gambar 16. Hasil <i>Adjusted R-Square</i> .....                                          | 98  |
| Gambar 17. Hasil Uji t .....                                                             | 100 |
| Gambar 18. Hasil Uji F .....                                                             | 104 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabel Jawaban Responden
- Lampiran 3. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Tabel *Gap* Keseluruhan dan per Dimensi
- Lampiran 6. Tabel Perhitungan CSI
- Lampiran 7. Nilai CSI per Responden
- Lampiran 8. Tabel Variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y
- Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10. Hasil Uji Non-Parametrik
- Lampiran 11. Hasil Uji t dan Uji F
- Lampiran 12. Hasil *R-Square*
- Lampiran 13. Tabel Distribusi Nilai Durbin-Watson
- Lampiran 14. Tabel Distribusi Nilai t
- Lampiran 15. Tabel Distribusi Normal (*Z-Table*)
- Lampiran 16. Tabel Distribusi Nilai r
- Lampiran 17. Tabel Distribusi Nilai *F Table*