

PENGEMBANGAN MODEL KEPUASAN KONSUMEN
PERUMAHAN KELAS MENENGAH
DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh :

ADHITYA HESTHINUGROHO

NIM : 0210613002-61

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN SIPIL

MALANG

2009

PENGEMBANGAN MODEL KEPUASAN KONSUMEN
PERUMAHAN KELAS MENENGAH
DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh :

ADHITYA HESTHINUGROHO

NIM : 0210613002-61

DOSEN PEMBIMBING

Ir. Arifi Soenaryo
NIP. 19450418 197009 1 001

Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D
NIP. 19640709 199002 1 001

PENGEMBANGAN MODEL KEPUASAN KONSUMEN
PERUMAHAN KELAS MENENGAH
DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

Disusun oleh :

ADHITYA HESTHINUGROHO

NIM : 0210613002-61

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada

Tanggal 12 Agustus 2009

DOSEN PENGUJI

Ir. M. Ruslin Anwar, Msi
NIP. 19590818 199803 1 001

DOSEN PEMBIMBING

Ir. Arifi Soenaryo
NIP. 19450418 197009 1 001

Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D
NIP. 19640709 199002 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Sipil

Ir. Sugeng Prayitno Budio, MS
NIP. 19610125 198601 1 001

**PERNYATAAN
ORISINILITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA TEKNIK) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(UU No. 20 Tahun 2003 pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 10 Agustus 2009

Mahasiswa,

Nama : Adhitya Hesthi N
NIM : 0210613002-61
Jurusan : Teknik Sipil

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Ir. Arifi Soenaryo, selaku pembimbing pertama dan Bapak Ir. Ludfi Djakfar, MSCE., Ph.D., selaku pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat serta dorongan untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

Kepada seluruh masyarakat Sipil Universitas Brawijaya, Bapak Ketua jurusan dan Sekertaris jurusan, Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan pengarahan dan pengajaran selama perkuliahan. Seluruh pegawai di jurusan Sipil Universitas Brawijaya yang telah banyak memberikan bantuan.

Seluruh rekan-rekan angkatan 2002 Teknik Sipil Universitas Brawijaya yang ikut membantu. Angga, Purwo, Dimas, Riko, akhirnya kita lulus juga. Kepada rekan-rekan yang lain, yang telah memberikan banyak motivasi, terima kasih.

Sembah sujud serta terima kasih kepada Papa dan Mama, atas semua dukungan, doa, nasehat serta wejangan-wejangan yang diberikan. Terima kasih telah sabar dengan semua kenakalan selama ini. Kepada mbak Niken, mas Aris, Rere, terima kasih dukungannya selama ini. Aira, makasih ya. Bee, Queen, terima kasih, maaf sudah banyak marah.

Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah turut membantu dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Malang, 10 Agustus 2009

Penulis

ABSTRAKSI

ADHITYA HESTHINUGROHO, 0210613002, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Agustus 2009, **PENGEMBANGAN MODEL KEPUASAN KONSUMEN BEBERAPA PERUMAHAN KELAS MENENGAH DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO.** Dosen Pembimbing : Ir. Arifi Soenaryo dan Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D.

Dewasa ini perhatian banyak pihak terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar dan kepuasan konsumen masih merupakan konsep yang sangat relevan. Persaingan yang semakin ketat antar produsen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari perkembangan-perkembangan keyakinan para pengembang perumahan yang belakangan ini yang menempatkan kunci utama untuk memenangkan persaingan pada pemberian nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen perumahan di wilayah Surabaya dan Sidoarjo. (2) Untuk mengetahui faktor apa saja dan mengetahui faktor apa yang dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan di wilayah Surabaya dan Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan pada beberapa developer di wilayah Surabaya dan Sidoarjo, yang membangun perumahan kelas menengah dengan jumlah 5 (lima) perumahan kelas menengah dan 125 responden. Hasil kuisioner dianalisa dengan menggunakan analisis frekuensi, uji K-kuadrat (chi-square test), dan analisis model regresi linier berganda.

Hasil analisis frekuensi didapatkan bahwa responden menganggap variabel-variabel yang diajukan cukup dapat mewakili tingkat kepuasan konsumen. Dari hasil uji K-kuadrat pada variabel penelitian tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepentingan didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari variabel-variabel yang diajukan sebagai pertanyaan. Hubungan tersebut terlihat pada variabel-variabel, antara lain : variabel sarana dan prasarana dengan nilai t_{hitung} 22,553; variabel lingkungan 32,012; variabel keamanan dan kenyamanan 50,408; variabel pelayanan 54,490; variabel lokasi 49,857; variabel desain rumah 15,806; variabel harga 4,658; variabel kualitas 38,891. Sedangkan dari analisis regresi linier berganda didapatkan bahwa variabel yang mempunyai hubungan yang kurang signifikan adalah variabel harga.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel-variabel yang diajukan oleh peneliti mempunyai hubungan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada perumahan kelas menengah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo.

Kata Kunci :

Kepuasan – Konsumen Perumahan – Surabaya dan Sidoarjo

SUMMARY

ADHITYA HESTHINUGROHO, 0210613002, Civil Engineering Majority, Technical Faculty of Brawijaya University, August 2009, **DEVELOPING CONSUMER SATISFACTION MODEL OF SEVERAL MIDDLE CLASS HOUSING IN SURABAYA AND SIDOARJO REGION.** Advisor : Ir. Arifi Soenaryo and Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D.

Lately, much people having more interest in consumer satisfaction, though the consumer satisfaction still a relevant concept to discuss. The fight for consumer satisfactory has made the producer to put it as a main goal. The development lately it led to putting consumer satisfactory as the main goal of the developer through giving good product and good services with good value of money.

The aim of this research is : (1) To find out how big consumer satisfactory influence the housing consumer in Surabaya and Sidoarjo region. (2) To find out what factor and what is the dominant factor that influence the consumer satisfactory housing in Surabaya and Sidoarjo region.

The research is doing in several developer on the Surabaya and Sidoarjo region who build middle class housing with total 5 middle class housing and 125 respondent. The questionnaire results is analyze using frequency analysis, chi-square test and linear regression model.

The frequency analysis results says that all variables in this research are representative with consumer satisfaction. From the chi-square test results, the level of consumer satisfaction and consumer needs have a significant relation between all variables. The relation of variable are : the facility variable with t_{count} 22,553; the environment variable with t_{count} 32,012; the security variable with t_{count} 50,408; the service variable with t_{count} 54,490; the location variable with t_{count} 49,857; the design variable with t_{count} 15,806; the price variable with t_{count} 4,658; the quality variable with t_{count} 38,891. From linear regression model says that the price variable is not having a significant relation with consumer satisfaction.

The research prove that all variable have a relation with consumer satisfaction on the middle class housing in Surabaya and Sidoarjo region.

Keyword :

Satisfaction – Housing Consument – Surabaya and Sidoarjo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami persembahkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : *Pengembangan Model Kepuasan Konsumen Beberapa Perumahan Kelas Menengah di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo.*

Didalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : hubungan antara variabel-variabel yang diajukan dengan tingkat kepuasan konsumen; variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen; serta variabel apakah yang penting menurut responden dalam menentukan kepuasan konsumen.

Disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun dengan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 10 Agustus 2009

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| IDENTITAS TIM PENGUJI | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| UCAPAN TERIMA KASIH | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| SUMMARY | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5. Batasan Masalah | 4 |
| | |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1. Tinjauan Umum | 5 |
| 2.2. Kinerja | 6 |
| 2.2.1. Pengertian Kinerja | 6 |
| 2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja | 8 |
| 2.2.3. Kinerja Perusahaan | 8 |
| 2.3. Kepuasan Konsumen | 10 |
| 2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen | 10 |
| 2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 14 |
| 2.3.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen | 15 |
| 2.3.4. Konsep Kebutuhan Konsumen | 17 |
| 2.4. Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kinerja | 18 |
| 2.5. Tinjauan Empiris | 19 |
| 2.6. Hipotesis | 20 |
| | |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1. Umum | 22 |
| 3.2. Konsep Pemikiran | 22 |
| 3.3. Tempat Penelitian | 23 |



| | |
|--|--------|
| 3.4. Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5. Bagan Alur Penelitian | 25 |
| 3.6. Variabel Penelitian | 26 |
| 3.7. Skala Pengukuran | 28 |
| 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 28 |
| 3.8.1. Uji Validitas | 28 |
| 3.8.2. Uji Realibilitas | 29 |
| 3.9. Teknik Pengambilan Sampel | 30 |
| 3.10. Analisis Data | 31 |
| 3.10.1. Pengujian Hipotesis Variabel Bebas | 31 |
| 3.10.2. Pengujian Hipotesis Variabel Terikat | 33 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 35 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perumahan | 35 |
| 4.1.2. Gambaran Responden | 38 |
| 4.1.2.1. Kuisioner | 38 |
| 4.1.2.2. Karakteristik Responden | 39 |
| 4.1.3. Uji Instrumen | 39 |
| 4.1.3.1. Uji Validitas dan Realibilitas | 39 |
| 4.1.3.2. Uji Instrumen Tingkat Kepuasan Konsumen | 40 |
| 4.1.3.3. Uji Instrumen Tingkat Kepentingan | 44 |
| 4.1.4. Analisis Deskriptif Jawaban Responden | 47 |
| 4.1.4.1. Analisis Deskriptif Terhadap Kepuasan Kosumen | 47 |
| 4.1.4.1.1. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana | 48 |
| 4.1.4.1.2. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lingkungan | 49 |
| 4.1.4.1.3. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan | 50 |
| 4.1.4.1.4. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Pelayanan | 51 |
| 4.1.4.1.5. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lokasi | 53 |
| 4.1.4.1.6. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Desain Rumah | 54 |
| 4.1.4.1.7. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Harga | 55 |
| 4.1.4.1.8. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas | 56 |

| | |
|--|----|
| 4.1.4.2. Analisis Deskriptif Terhadap Tingkat Kepentingan ... | 57 |
| 4.1.4.2.1. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana | 58 |
| 4.1.4.2.2. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lingkungan | 60 |
| 4.1.4.2.3. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan | 61 |
| 4.1.4.2.4. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Pelayanan | 62 |
| 4.1.4.2.5. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lokasi | 63 |
| 4.1.4.2.6. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Desain Rumah | 64 |
| 4.1.4.2.7. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Harga | 66 |
| 4.1.4.2.8. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas | 67 |
| 4.2. Pengujian Hipotesis | 68 |
| 4.2.1. Pengujian Hipotesis Variabel Bebas | 68 |
| 4.2.1.1. Pengujian Hipotesis Pertama | 68 |
| 4.2.1.2. Pengujian Hipotesis Kedua | 69 |
| 4.2.1.3. Pengujian Hipotesis Ketiga | 70 |
| 4.2.1.4. Pengujian Hipotesis Keempat | 71 |
| 4.2.1.5. Pengujian Hipotesis Kelima | 72 |
| 4.2.1.6. Pengujian Hipotesis Keenam | 73 |
| 4.2.1.7. Pengujian Hipotesis Ketujuh | 74 |
| 4.2.1.8. Pengujian Hipotesis Kedelapan | 75 |
| 4.2.2. Pengujian Hipotesis Variabel Terikat | 76 |
| 4.3. Pembahasan | 77 |
| 4.3.1. Variabel Sarana dan Prasarana | 78 |
| 4.3.2. Variabel Lingkungan | 78 |
| 4.3.3. Variabel Keamanan dan Kenyamanan | 79 |
| 4.3.4. Variabel Pelayanan | 80 |
| 4.3.5. Variabel Lokasi | 81 |
| 4.3.6. Variabel Desain Rumah | 82 |
| 4.3.7. Variabel Harga | 83 |
| 4.3.8. Variabel Kualitas | 84 |
| 4.4. Ringkasan | 85 |



| | |
|-----------------------|----|
| BAB V. PENUTUP | 90 |
| 5.1. Kesimpulan | 90 |
| 5.2. Saran | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 94 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| No. | Judul | Halaman |
|------|---|---------|
| 3.1 | Nama perumahan, Lokasi Penelitian dan Populasi | 23 |
| 3.2 | Variabel dan Indikator Penelitian | 27 |
| 3.3 | Nilai Alpha Cronbach | 30 |
| 3.4 | Jumlah Sampel Unit Rumah | 31 |
| 4.1 | Daftar Perumahan Yang Dipilih Sebagai Tempat Penelitian | 35 |
| 4.2 | Daftar Harga Perumahan Royal Ketintang Regency | 36 |
| 4.3 | Daftar Harga Perumahan Central Park Ahmad Yani Regency | 37 |
| 4.4 | Daftar Harga Perumahan Taman Nagoya | 38 |
| 4.5 | Daftar Harga Perumahan Taman Tiara Regency | 38 |
| 4.6 | Daftar Harga Perumahan Delta Pelangi | 38 |
| 4.7 | Penyebaran Kuisioner | 39 |
| 4.8 | Usia Responden | 39 |
| 4.9 | Validitas Variabel Kepuasan Konsumen | 41 |
| 4.10 | Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen | 43 |
| 4.11 | Validitas Variabel Tingkat Kepentingan | 44 |
| 4.12 | Realibilitas Variabel Tingkat Kepentingan | 46 |
| 4.13 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen | 47 |
| 4.14 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepentingan | 58 |
| 4.15 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Sarana dan Prasarana dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 69 |
| 4.16 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Lingkungan dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 70 |
| 4.17 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Keamanan dan Kenyamanan dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 71 |
| 4.18 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Pelayanan dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 72 |
| 4.19 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Lokasi dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 73 |



| | | |
|------|--|----|
| 4.20 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Desain Rumah dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 74 |
| 4.21 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Harga dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 75 |
| 4.22 | Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Kualitas dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen | 76 |
| 4.23 | Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan Analisis Regresi | 76 |
| 4.24 | Hasil Uji <i>Index Performance Analysis</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 86 |
| 4.25 | Hasil Uji Hasil Uji K-Kuadrat | 88 |



DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul | Halaman |
|------|---|---------|
| 2.1 | Model Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan | 12 |
| 2.2 | Model dan Hipotesis Penelitian | 21 |
| 3.1 | Alur Penelitian | 25 |
| 4.1 | Lokasi Perumahan di Surabaya | 36 |
| 4.2 | Lokasi Perumahan di Sidoarjo | 37 |
| 4.3 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana | 48 |
| 4.4 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan | 49 |
| 4.5 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan ... | 50 |
| 4.6 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan | 52 |
| 4.7 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi | 53 |
| 4.8 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Rumah | 54 |
| 4.9 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga | 55 |
| 4.10 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas | 56 |
| 4.11 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana | 59 |
| 4.12 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan | 60 |
| 4.13 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan ... | 61 |
| 4.14 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan | 62 |
| 4.15 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi | 63 |
| 4.16 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Rumah | 65 |
| 4.17 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga | 66 |
| 4.18 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas | 67 |
| 4.19 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana | 78 |
| 4.20 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan | 79 |
| 4.21 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan | 80 |
| 4.22 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan | 81 |
| 4.23 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi | 82 |
| 4.24 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Rumah | 83 |



| | | |
|------|--|----|
| 4.25 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga | 84 |
| 4.26 | Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas | 85 |
| 4.27 | Diagram Kartesius <i>Index Performance Analysis</i> | 87 |
| 4.28 | Sketsa Distribusi Nilai K-Kuadrat | 88 |



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-----|--|
| No. | Judul Lampiran |
| 1 | Kuisisioner Penelitian |
| 2 | Data Hasil Pengisian Kuisisioner |
| 3 | Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen |
| 4 | Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan |
| 5 | Uji Realibilitas Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen |
| 6 | Uji Realibilitas Variabel Tingkat Kepentingan |
| 7 | Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen |
| 8 | Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepentingan |
| 9 | Hasil Analisis Chi-Square Test |
| 10 | Hasil Analisis Model Regresi Linier Berganda |