



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN COMMUTERLINE (KRL)
JURUSAN RANGKASBITUNG-TANAH ABANG**
(Survei Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja Tahun 2026)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Disusun oleh:
AURA RAHMALIYA
44222010194

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN COMMUTERLINE (KRL)
JURUSAN RANGKASBITUNG-TANAH ABANG
(Survei Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja Tahun 2026)**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:
AURA RAHMALIYA
44222010194

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aura Rahmaliya
NIM : 44222010194
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuterline (KRL) Jurusan Rangkasbitung-Tanah Abang (Survei Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja Tahun 2026)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2026



Aura Rahmaliya

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aura Rahmaliya

NIM : 44222010194

Program Studi : Public Relations

Bidang Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuterline (KRL) Jurusan Rangkasbitung-Tanah Abang (Survei Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja Tahun 2026)”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Agustus 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 24%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Agustus 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. M.I.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Aura Rahmaliya
NIM : 44222010194
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuterline (KRL) Jurusan Rangkasbitung-Tanah Abang (Survei Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja Tahun 2026)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 5 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



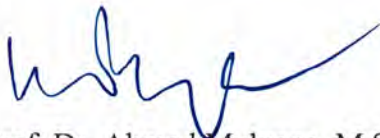
(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)
NIDN/NUPTK:0311036703

Jakarta, 18 Agustus 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK:0318116602



(Dr. Fandi Hamid Umarella, M.Si)
NIDN/NUPTK: 031117301

KATA PENGANTAR

Segala puji dan artikulasi rasa syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang dengan limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, penyusunan draf Tugas Akhir Skripsi bertajuk “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COMMUTERLINE (KRL) JURUSAN RANGKASBITUNG-TANAH ABANG (SURVEI PADA PELANGGAN DI STASIUN RANGKASBITUNG DAN MAJA TAHUN 2026)” ini dapat dituntaskan secara berhasil. Untaian selawat serta salam tercurah bagi Baginda Nabi Muhammad SAW, beserta segenap keluarga, para sahabat, hingga pengikutnya yang konsisten hingga akhir zaman, Aamiin. Penulisan karya ilmiah ini didesain guna memenuhi salah satu persyaratan akademis wajib dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di lingkungan Universitas Mercu Buana. Terwujudnya karya ini tentu tidak lepas dari kontribusi, asistensi, serta dorongan kolektif dari pelbagai pihak. Oleh sebab itu, melalui lembar apresiasi ini, peneliti hendak menyampaikan ungkapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan untuk peneliti dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih sebesar- besarnya atas waktu, dan saran yang sangat berharga.
5. Kedua orang tua, Ibu Lilih Muflihah dan Bapak Oya Santika yang sangat peneliti sayangi dan Cintai, terimakasih atas motivasi, doa, perhatian dan dukungan agar peneliti semangat untuk menyelesaikan kuliah ini dan menyelesaikan tugas akhir ini.
6. kepada Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku Dosen mata kuliah Riset yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir

dan kepada Ibu Prof. Dr. Nurkholisoh, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan semasa kuliah.

7. Seluruh Para bapak ibu Dosen dan staf Tata Usaha yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tentunya sudah memberikan bantuan terhadap peneliti baik dari ilmu yang telah diberikan selama proses pembelajaran maupun tenaga yang telah dikeluarkan.
8. Kepada teman teristimewa dan teman-teman semasa kuliah peneliti, Dayat, Shelina, Okta, Selsa, Wiwi, Camel dan Lisa terimakasih atas segala bantuan, semangat, dukungan, pelukan hangat, tawa dan kebersamaan yang telah diberikan.
9. Tidak lupa kepada sahabat dan teman baik Peneliti, Sabda, Keisha, Ayisti, Dina, Jihan, Ije, Muntas dan Nadia terimakasih atas segala semangat dan dukungannya kepada peneliti.
10. Terimakasih sebesar-besarnya kepada para responden yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian ini. Keikhlasan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi sangat berarti dan menjadi kunci terlaksananya penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berpartisipasi dalam proses penyusunan tugas akhir ini hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti menerima kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi. Peneliti juga berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2026

Aura Rahmaliya

44222010194

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aura Rahmaliya
NIM : 44222010194
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Commuterline (KRL) Jurusan Rangkasbitung-Tanah Abang (Survei Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja Tahun 2026)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Aura Rahmaliya)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COMMUTERLINE (KRL) JURUSAN RANGKASBITUNG- TANAH ABANG

AURA RAHMALIYA

ABSTRAK

Kualitas pelayanan memegang peranan pivotal dalam merestrukturisasi kepuasan konsumen, khususnya pada ekosistem transportasi publik. Moda Commuter Line (KRL) koridor Rangkasbitung–Tanah Abang memegang fungsionalisasi vital sebagai pilar mobilitas interkoneksi yang menghubungkan dinamika pergerakan masyarakat wilayah Banten dan sekitarnya menuju pusat kegiatan Jakarta. Akselerasi frekuensi mobilitas warga yang berbanding lurus dengan pembiakan kuantitas komuter mengeksplisitkan urgensi penyediaan layanan berbasis pemenuhan ekspektasi serta preferensi pengguna.

Tujuan utama investigasi ilmiah ini difokuskan untuk mengkaji secara komprehensif magnitudo pengaruh kualitas pelayanan terhadap derajat kepuasan komuter KRL Rangkasbitung–Tanah Abang. Kerangka teoritis *SERVQUAL* diimplementasikan untuk menguantifikasi dimensi mutu layanan, sedangkan pengukuran derajat kepuasan pengguna diartikulasikan menggunakan instrumen *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Desain penelitian ini mengaplikasikan metodologi kuantitatif eksplanatif berbasis pendekatan survei. Komposisi populasi mencakup para penglaju di Stasiun Rangkasbitung dan Stasiun Maja, di mana penentuan sampel sebanyak 100 responden dieksekusi melalui teknik *accidental sampling*. Proses ekstraksi data dilakukan via penyebaran kuesioner berskala Likert. Adapun pemrosesan analitis data mencakup formulasi regresi linear sederhana, korelasi *Pearson Product Moment*, estimasi koefisien determinasi, serta uji hipotesis via uji t yang diolah memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26.

Hasil temuan empiris membuktikan eksistensi pengaruh positif dan signifikan dari mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan komuter KRL koridor Rangkasbitung–Tanah Abang. Kesimpulan ini didukung oleh perolehan koefisien korelasi sebesar 0,932 yang terklasifikasi dalam derajat asosiasi sangat kuat, disertai nilai koefisien determinasi sebesar 86,86%. Di samping itu, perolehan nilai t-hitung sebesar 25,418 dengan derajat signifikansi 0,000 ($< 0,05$) menegaskan bahwa hipotesis kerja yang mempostulatkan adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara sah dapat diterima.

Implikasi logis dari penemuan ini mengindikasikan bahwa eskalasi optimasi standar pelayanan Commuter Line jurusan Rangkasbitung–Tanah Abang secara linier akan mengeskalasi kepuasan konsumen. Temuan riset ini diproyeksikan memberikan kontribusi teoritis bagi akselerasi studi ilmu komunikasi publik dan manajemen pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, Kepuasan Pelanggan, *Commuter Line*, *Customer Relations*.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUTER LINE (KRL) CUSTOMER SATISFACTION: RANGKASBITUNG–TANAH ABANG ROUTE

AURA RAHMALIYA

ABSTRACT

Service quality plays a pivotal role in shaping consumer satisfaction, particularly within the public transportation ecosystem. The Rangkasbitung–Tanah Abang Commuter Line (KRL) corridor serves as a vital pillar of interconnected mobility, linking the movement of people from the Banten region and its surroundings to the activity hubs of Jakarta. The accelerating frequency of resident mobility commensurate with the growing number of commuters underscores the urgent need to provide services that meet user expectations and preferences.

This study aims to comprehensively examine the magnitude of the influence of service quality on the satisfaction levels of Rangkasbitung–Tanah Abang KRL commuters. The SERVQUAL theoretical framework was employed to quantify service quality dimensions, while user satisfaction levels were measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) instrument.

The study utilized an explanatory quantitative research design based on a survey approach. The study population consisted of commuters at Rangkasbitung and Maja stations, with a sample of 100 respondents selected via accidental sampling. Data collection was conducted through the distribution of Likert-scale questionnaires. Analytical processing involved simple linear regression, Pearson Product Moment correlation, estimation of the coefficient of determination, and hypothesis testing (t-test) using IBM SPSS Statistics software (version 26).

Empirical findings demonstrate a positive and significant influence of service quality on the satisfaction levels of commuters on the Rangkasbitung Tanah Abang KRL corridor. This conclusion is supported by a correlation coefficient of 0.932 indicating a very strong degree of association and a coefficient of determination of 86.86%. Furthermore, the calculated t-value of 25.418, with a significance level of 0.000 (< 0.05), confirms the validity of the working hypothesis positing that service quality influences customer satisfaction.

The logical implication of these findings is that optimizing service standards for the Rangkasbitung–Tanah Abang Commuter Line route will lead to a linear increase in consumer satisfaction. This research is expected to make a theoretical contribution to advancing the study of public communication and service management.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction, Commuter Line, Customer Relations.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DIREPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.4.1 Manfaat Akademis.....	20
1.4.2 Manfaat Praktis.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kajian Teoritis.....	35
2.2.1 Komunikasi.....	35
2.2.2 <i>Public Relations</i>	37
2.2.2.1 <i>Customer Relations</i>	38
2.2.3 Kualitas Pelayanan	47
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	51
2.2.5 Pelanggan	56

2.3 Hipotesis	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1 Paradigma Penelitian	61
3.2 Metode Penelitian	62
3.3 Populasi dan Sampel.....	63
3.3.1 Populasi	63
3.3.2 Sampel	64
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	66
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	67
3.4.1 Definisi Konsep	67
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.5.1 Data Primer.....	72
3.5.2 Data Sekunder	75
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
3.6.1 Uji Validitas	75
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	81
3.7 Teknik Analisa Data.....	83
3.7.1 Uji Normalitas	85
3.7.2 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	86
3.7.3 Uji Koefisien Korelasi Pearson <i>Product Moment</i>	87
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	88
3.7.5 Uji Hipotesis	88
3.7.5.1 Uji Statistik t (Uji Parsial)	89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	90
4.1.1 Sejarah Umum PT. KAI.....	90
4.1.2 Sejarah Umum PT KCI.....	92
4.1.3 Stasiun Rangkasbitung	96
4.1.4 Stasiun Maja	97
4.2 Hasil Penelitian.....	99

4.2.1 Karakteristik Responden.....	100
4.2.2 Analisis Jawaban Pernyataan Kuesioner Variabel X (Kualitas Pelayanan)	102
4.2.3 Analisis Jawaban Pernyataan Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	120
4.3 Hasil Uji Analisis Data	130
4.3.1 Uji Normalitas	130
4.3.2 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	132
4.3.3 Hasil Uji Koefisien Korelasi	133
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	134
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis T (Parsial).....	135
4.4 Pembahasan	138
BAB V PENUTUP	143
5.1 Kesimpulan.....	143
5.2 Saran	145
5.2.1 Saran Akademis	145
5.2.2 Saran Praktis	146
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	150

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	69
Tabel 3. 2 Skala Likert	73
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)	77
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	79
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)	82
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	83
Tabel 3. 7 Interpretasi Koefisien Korelasi r Pearson	87
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja.....	100
Tabel 4. 2 Usia Responden Pada Pelanggan di Stasiun Rangkasbitung dan Maja	101
Tabel 4. 3 Pernyataan 1 Variabel X1 Dimensi 1	102
Tabel 4. 4 Pernyataan 2 Variabel X1 Dimensi 1	103
Tabel 4. 5 Pernyataan 3 Variabel X1 Dimensi 1	104
Tabel 4. 6 Pernyataan 4 Variabel X1 Dimensi 1	105
Tabel 4. 7 Pernyataan 1 Variabel X1 Dimensi 2	105
Tabel 4. 8 Pernyataan 2 Variabel X1 Dimensi 2	106
Tabel 4. 9 Pernyataan 3 Variabel X1 Dimensi 2	107
Tabel 4. 10 Pernyataan 4 Variabel X1 Dimensi 2	108
Tabel 4. 11 Pernyataan 1 Variabel X1 Dimensi 3.....	108
Tabel 4. 12 Pernyataan 2 Variabel X1 Dimensi 3	109
Tabel 4. 13 Pernyataan 3 X1 Dimensi 3.....	110
Tabel 4. 14 Pernyataan 4 X1 Dimensi 3.....	111
Tabel 4. 15 Pernyataan 1 X1 Dimensi 4.....	111
Tabel 4. 16 Pernyataan 2 X1 Dimensi 4.....	112
Tabel 4. 17 Pernyataan 3 X1 Dimensi 4.....	113
Tabel 4. 18 Pernyataan 4 X1 Dimensi 4.....	114
Tabel 4. 19 Pernyataan 1 X1 Dimensi 5.....	114

Tabel 4. 20 Pernyataan 2 X1 Dimensi 5.....	115
Tabel 4. 21 Pernyataan 3 X1 Dimensi 5.....	116
Tabel 4. 22 Pernyataan 4 X1 Dimensi 5.....	117
Tabel 4. 23 Rata-rata Skor Variabel X.....	117
Tabel 4. 24 Pernyataan 1 Y1 Dimensi 1.....	120
Tabel 4. 25 Pernyataan 2 Y1 Dimensi 1.....	121
Tabel 4. 26 Pernyataan 3 Y1 Dimensi 1.....	122
Tabel 4. 27 Pernyataan 1 Y1 Dimensi 2.....	122
Tabel 4. 28 Pernyataan 2 Y1 Dimensi 2.....	123
Tabel 4. 29 Pernyataan 3 Y1 Dimensi 2.....	124
Tabel 4. 30 Pernyataan 1 Y1 Dimensi 3.....	124
Tabel 4. 31 Pernyataan 2 Y1 Dimensi 3.....	125
Tabel 4. 32 Pernyataan 3 Y1 Dimensi 3.....	126
Tabel 4. 33 Pernyataan 4 Y1 Dimensi 3.....	126
Tabel 4. 34 Rata-rata Skor Variabel Y.....	127
Tabel 4. 35 Hasil Uji Normalitas.....	130
Tabel 4. 36 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	132
Tabel 4. 37 Hasil Uji Koefisien Korelasi	133
Tabel 4. 38 Hasil Uji Koefisien Determinasi	135
Tabel 4. 39 Hasil Uji T (Parsial).....	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna KRL Tahun 2022-2025	6
Gambar 1. 2 Data Pengguna Stasiun Rangkasbitung.....	10
Gambar 1. 3 Data Pengguna Stasiun Maja.....	11
Gambar 1. 4 Pra-Survey Responden	14
Gambar 3. 1 Kurva Distribusi Uji T.....	89
Gambar 4. 1 Logo PT. KCI	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Kuesioner	150
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner	151
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	155
Lampiran 4 Tabulasi Data	156
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data SPSS 26.....	158
Lampiran 6 Curriculum Vitae	161

