PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENONTON TERHADAP KEPUASAN PENONTON KONSER "ACT: PROMISE in JAKARTA" (SURVEI PADA ANGGOTA KOMUNITAS TWITTER "ACT PROMISE IN JAKARTA")

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

NADIA PUTRI MALIKHA

44322010068

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENONTON TERHADAP KEPUASAN PENONTON KONSER "ACT: PROMISE in JAKARTA" (SURVEI PADA ANGGOTA KOMUNITAS TWITTER "ACT PROMISE IN JAKARTA")

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

NADIA PUTRI MALIKHA

44322010068

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Nadia Putri Malikha
NIM	:	44322010068
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Penonton Terhadap Kepuasan Penonton Konser "Act: Promise In Jakarta" (Survei Pada Anggota Komunitas Twitter "Act Promise In Jakarta")" 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, 15 Agustus 2026



Nadia Putri Malikha.

lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
AKREDITASI UNGGUL

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama	: Nadia Putri Malikha
NIM	: 44322010068
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Advertising & Marketing Communication

Dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Penonton Terhadap Kepuasan Penonton Konser "Act: Promise In Jakarta" (Survei Pada Anggota Komunitas Twitter "Act Promise In Jakarta") **", telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal** 18 Agustus 2026 **didapatkan nilai** persentase sebesar 29%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 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

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Nadia Putri Malikha
NIM	: 44322010068
Fakultas/Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Penonton Terhadap Kepuasan Penonton Konser "Act: Promise In Jakarta" (Survei Pada Anggota Komunitas Twitter "Act Promise In Jakarta")

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 1 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

Dr. Yoyoh Hereyah S.Pd, M.Si
NIDN/NUPTK: 0312046707

Jakarta, 15 Agustus 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)	**(Dr. Farid Hamid, M.Si)**
NIDN/NUPTK: 0318116602	NIDN/NUPTK: 0301117301

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT. Karena dengan limpahan rahmat dan karunianya yang diberikannya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Penonton Terhadap Kepuasan Penonton Konser "Act: Promise In Jakarta" (Survei Pada Anggota Komunitas Twitter "Act Promise In Jakarta")" dengan baik, yang merupakan salah satu tahapan penyusunan skripsi di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Pada proses penyusunan proposal penelitian ini, peneliti menyadari bahwa tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, mengarahkan, serta memberikan motivasi selama bimbingan dan penyusunan proposal penelitian ini dengan kesabaran. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan Ibu dengan keberkahan yang berlimpah.
2. Bapak Prof. Dr. Andi Adriyansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Ridho Azlam Ambo Asse, S.Ikom, M.Ikom, selaku Sekretaris Bidang Periklanan dan Pemasaran Universitas Mercu Buana.
7. Untuk Papa dan Mama penulis yang tercinta, Imron Akmal dan Nola Yusnita terima kasih sudah memberikan cinta, kerja keras, motivasi, dan do'a baik yang selalu kalian panjatkan kepada penulis yang diketahui atau tidak diketahui. Bahwa penulis percaya ketulusanmu

lib.mercubuana.ac.id

akan diberikan balasan dari Allah SWT. Skripsi ini aku persembahkan untukmu, sebagai wujud syukurku.

8. Untuk kedua adikku lelaki yang tersayang, Muhammad Zahran Al Malik dan Muhammad Al Khadafi, terima kasih sudah menghibur penulis sebagai kakak kalian. Berbagi tawa dan senyum bersama memberikan keyakinan kepada penulis untuk selalu semangat melewati kesehariannya.
9. Untuk sepupuku yang sudah penulis anggap seperti adik kandung sendiri, Hafizha, Hafiya, dan Zahra. Terima kasih aku ucapkan karena telah mendengarkan segala keluh-kesah dan menghibur penulis.
10. Untuk teman sirkel SMA penulis, Vasya, Amel, Nafa, dan Salman. Terima kasih sudah meyakinkan aku sebagai teman kalian selama ini, memberikan motivasi, dan mendengarkan keluhan penulis selama proses pengerjaan skripsi ini. Semoga kalian diberikan kemudahan dalam mengerjakan skripsi kalian juga.
11. Untuk Kak Reva, Kak Okta, Kak Mey, Kak Julia, Kak Clau, dan Kak Asya, teman yang awalnya sekedar kenal untuk menjadi teman bareng konser ACT: PROMISE in JAKARTA, tetapi sampai saat ini sudah aku anggap menjadi kakak sendiri yang dapat aku percayai dan banggakan. Aku sebagai yang termuda ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian berenam karena telah memberikan dukungan, bantuan, dan rasa sayang yang kalian berikan.
12. Ucapan rasa terima kasih penulis sampaikan kepada TOMORROW X TOGETHER sebagai inspirasi penulis untuk membuat skripsi ini. Melalui segala karya yang telah kalian buat memberikan dukungan emosional kepada penulis. Aku harap diberikan kesempatan bertemu kalian sebagai inspirasiku dan dapat mendengarkan lagu "*Song Of The Stars*" pada konser selanjutnya di Jakarta.
13. Ucapan rasa terima kasih penulis sampaikan kepada BOYNEXTDOOR, melalui beberapa lagu yang menemani penulis

lib.mercubuana.ac.id

dalam proses pengerjaan skripsi dan telah memberikan penulis dukungan emosional, motivasi, dan rasa yakin dalam mengerjakan skripsi ini, bahwa tidak ada orang yang sempurna di awal dan memiliki garis mulai yang berbeda pada kehidupannya masing-masing, dijelaskan pada lagu berjudul "*Call Me*".

14. Terakhir untuk penulis, saya sendiri. Maaf jika kamu sering merasa bersalah dan selalu memikirkan hal yang belum terjadi yang hanya dapat melelahkan pikiran maupun fisik. Skripsi ini menjadi bukti bahwa aku telah melewati berbagai hal dan selalu bertahan. Atas izin Allah SWT. Aku harap kamu dapat mencintai dirimu sendiri dengan gayamu sendiri, selanjutnya tetap yakin atas pilihanmu sendiri, sehat selalu, dan jangan lupa untuk selalu berbagi hal kebaikan kepada orang sekitarmu. Terima kasih sudah bertahan sampai titik ini, segala skenario baik yang kamu buat sebelum tidur akan terkabul cepat atau tidak dan teruslah bahwa ada setiap keajaiban yang akan menghampirimu.

Selain itu, penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk penulis dapat memberikan yang terbaik selanjutnya. Khususnya dari dosen pembimbing guna menjadi acuan dalam bekal pengalaman bagi penulis supaya lebih baik untuk masa depan yang akan mendatang. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Agustus 2025

Nadia Putri Malikha

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama	:	Nadia Putri Malikha
NIM	:	44322010068
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Penonton Terhadap Kepuasan Penonton Konser "Act: Promise In Jakarta" (Survei Pada Anggota Komunitas Twitter "Act Promise In Jakarta")

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Agustus 2026
Yang menyatakan,



(Nadia Putri Malikha)

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENONTON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KONSER "ACT: PROMISE in JAKARTA" (SURVEI PADA ANGGOTA KOMUNITAS TWITTER "ACT PROMISE IN JAKARTA")

NADIA PUTRI MALIKHA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penonton terhadap kepuasan konsumen konser "ACT: PROMISE in JAKARTA" pada promotor konser Applewood . Variabel pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Populasi penelitian ini merupakan total anggota yang bergabung pada komunitas twitter "act promise in JAKARTA" dengan jumlah sebesar 3.600 anggota. Sampel ditentukan melalui rumus Yamane dengan *margin of error* sebesar 10%, pada hasil akhir diperoleh 100 responden pada untuk penelitian ini. Dengan teknik *sampling non-probability* dengan metode *purposive sampling* sebagai teknik penarikan sampel supaya mendapatkan responden yang sesuai, dengan kriteria seperti jenis kelamin laki-laki atau perempuan, usia minimal 17 tahun, Menjadi pengunjung yang menghadiri dan menonton konser ACT: PROMISE in Jakarta pada tanggal 2 Oktober 2024 di ICE BSD City, dan mengetahui aplikasi X dan telah bergabung pada komunitas "act promise in jakarta". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SPSS sebagai alat bantu pengujian. Hasil dari penelitian adalah bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, diperoleh nilai F hitung sebesar 160.528 dan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.580 menunjukkan sebesar 58%, bahwa hasil tersebut merupakan variasi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen, sedangkan 42% dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar penelitian. Penelitian ini menggunakan *Expectancy Disconfirmation Theory* oleh Oliver semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan mendapatkan kepuasan sesuai atau melebihi harapan awal. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi promotor konser Applewood, supaya pada penyelenggaraan konser berikutnya kualitas pelayanan dapat meningkat dan pelanggan mendapatkan kepuasan sesuai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Promotor Konser, Konser Musik.

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENONTON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KONSER "ACT: PROMISE in JAKARTA" (SURVEI PADA ANGGOTA KOMUNITAS TWITTER "ACT PROMISE IN JAKARTA")

NADIA PUTRI MALIKHA

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of customer service quality on consumer satisfaction with the "ACT: PROMISE in JAKARTA" concert organized by the concert promoter Applewood in 2024. The independent variable in this study is Service Quality (X), while the dependent variable is Consumer Satisfaction (Y). The study population consists of all members of the "act promise in JAKARTA" Twitter community, with all the total is 3,600 members. The sample was determined using Yamane's formula with a margin of error 10%, at end of result it got 100 respondents for this study. A non-probability sampling technique was used, specifically purposive sampling, to select appropriate respondents based on criteria such as gender (male or female), being at least 17 years old, having attended also watched the ACT: PROMISE in Jakarta concert on 2nd October 2024, at ICE BSD City, being familiar with the X app also a member of the "act promise in jakarta" community. This study employed a quantitative approach using SPSS as the analytical tool. The results indicate that service quality has a significant positive influence on customer satisfaction, with a calculated F-value of 160.528 and a significance level of $p < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.580 indicates that 58% of the variation in service quality is influenced by customer satisfaction, while 42% is influenced by other factors outside the scope of this study. This study applies Oliver's Expectancy-Disconfirmation Theory, which explains that the better the quality of service provided, the more likely customers are to experience satisfaction that meets or exceeds their initial expectations. Furthermore, this study is expected to serve as an evaluation tool for the Applewood concert promoter, so that service quality can be improved for future concerts and customers can achieve the expected level of satisfaction.

***Keywords**: Service Quality, Customer Satisfaction, Concert Promoter, Music Concert.*

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
SIMILARITY CHECK ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.4.1 Manfaat Akademis 11
1.4.2 Manfaat Praktis 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA **12**
2.1 Penelitian Terdahulu 12
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Komunikasi Pemasaran 18
2.2.2 Kualitas Pelayanan 19
2.2.3 Teori Expectancy Disconfirmation 21

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

2.2.4 Kepuasan Pelanggan 22
2.2.5 Marketing Communication Mix 23
2.2.6 Perilaku Konsumen 25
2.3 Hipotesis 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29
3.1 Paradigma Penelitian 29
3.2 Metode Penelitian 29
3.3 Populasi dan Sampel 30
3.3.1 Populasi 30
3.3.2 Sampel 30
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel 31
3.4 Definisi Konsep dan Tabel Operasional Konsep 32
4.3.1 Definisi Konsep 32
4.3.2 Operasional Konsep 33
3.5 Teknik Pengumpulan Data 37
3.5.1 Data Primer 37
3.5.2 Data Sekunder 38
3.5.3 Uji Validitas 38
3.5.4 Uji Reliabilitas 39
3.6 Teknik Analisa Data 40
3.6.1 Uji Normalitas 40
3.6.2 Statistik Deskriptif 41
3.6.3 Uji Regresi Linear Sederhana 41
3.6.4 Uji Hipotesis (Uji T) 42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Objek Penelitian 43
4.1.1 Promotor Konser Applewood 43
4.1.2 TOMORROW X TOGETHER 43
4.2 Hasil Penelitian 46
4.2.1 Identitas Responden 46
4.2.2 Diagram Tabulasi Data 49

lib.mercubuana.ac.id

4.3 Hasil Uji Kualitas Data 65
4.3.1 Uji Normalitas 65
4.3.2 Statistik Deskriptif 66
4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana 66
4.3.4 Uji Hipotesis (Uji T) 67
4.4 Pembahasan 68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76
5.1 Kesimpulan 76
5.2 Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN 82

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....33
Tabel 3.2 Skala Likert 37
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel X (Sumber data perhitungan dari SPSS) 38
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Y (Sumber data dari perhitungan SPSS) 39
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas (Sumber data perhitungan dari SPSS) 40
Tabel 4.1 Total Skor Variabel X (Sumber data perhitungan dari SPSS).....55
Tabel 4.2 Total Skor Variabel Y (Sumber data perhitungan dari SPSS).....63
Tabel 4.3 Uji Normalitas (Sumber data perhitungan dari SPSS).....65
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif (Sumber data perhitungan dari SPSS) 66
Tabel 4.5 Uji Regresi Linear Sederhana (Sumber data perhitungan dari SPSS) ...67
Tabel 4.6 Model Summary (Sumber data perhitungan dari SPSS).....67
Tabel 4.7 Uji Hipotesis (Uji T) (Sumber data perhitungan dari SPSS) 68

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keadaan Di Luar Venue Konser ACT: PROMISE In Jakarta 5
Gambar 1.2 Keadaan Di Dalam Venue Konser ACT: PROMISE In Jakarta 5
Gambar 1.3 Hasil Tangkapan Layar Postingan Twitter Akun @Hanteo_HMAs....8
Gambar 1.4 Hasil Tangkapan Layar Poster Konser ACT: PROMISE In Jakarta Pada Akun Instagram @applewood_official 9
Gambar 1.5 Bukti Tangkapan Layar Komunitas "act promise in jakarta" 10
Gambar 3.1 Tampilan Komunitas Twitter "act promise in jakarta" 30
Gambar 3.2 Rumus Yamane 31
Gambar 4.1 Logo Promotor Applewood.....43
Gambar 4.2 Poster Konser ACT: PROMISE In Jakarta 43
Gambar 4.3 Postngan Twitter Akun @Hanteo_HMAs 44
Gambar 4.4 Tampilan Komunitas Twitter "act promise in JAKARTA" 45
Gambar 4.5 Diagram Jenis Kelamin Responden 46
Gambar 4.6 Diagram Kelompok Usia Responden.....47
Gambar 4.7 Diagram Section Ticket Konser 48
Gambar 4.8 Diagram item (X) Pertanyaan 1 49
Gambar 4.9 Diagram item (X) Pertanyaan 2 50
Gambar 4.10 Diagram item (X) Pertanyaan 3 50
Gambar 4.11 Diagram item (X) Pertanyaan 4 51
Gambar 4.12 Diagram item (X) Pertanyaan 5 52
Gambar 4.13 Diagram item (X) Pertanyaan 6 52
Gambar 4.14 Diagram item (X) Pertanyaan 7 53
Gambar 4.15 Diagram item (X) Pertanyaan 8 54
Gambar 4.16 Diagram item (X) Pertanyaan 9 54
Gambar 4.17 Diagram item (X) Pertanyaan 10 55
Gambar 4.18 Diagram item (Y) Pertanyaan 1 57
Gambar 4.19 Diagram item (Y) Pertanyaan 1 58
Gambar 4.20 Diagram item (Y) Pertanyaan 3 58
Gambar 4.21 Diagram item (Y) Pertanyaan 4 59

lib.mercubuana.ac.id

Gambar 4.22 Diagram item (Y) Pertanyaan 5 60
Gambar 4.23 Diagram item (Y) Pertanyaan 6 60
Gambar 4.24 Diagram item (Y) Pertanyaan 7 61
Gambar 4.25 Diagram item (Y) Pertanyaan 8 62
Gambar 4.26 Diagram item (Y) Pertanyaan 9 62
Gambar 4.27 Diagram item (Y) Pertanyaan 10 63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Tugas Akhir.....82
Lampiran 2. Bukti Olah Data.....93
Lampiran 3. Curiculum Vittae 98

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id