



PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN KUALITAS
KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI POLITEKNIK KEUANGAN NEGARA STAN

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DEDY ZULKARNAIN
55117120178

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020



PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN KUALITAS
KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI POLITEKNIK KEUANGAN NEGARA STAN

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

DEDY ZULKARNAIN
55117120178

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influences of transformational leadership, organizational citizenship behavior, and quality of work life on the job satisfaction of Polytechnic of State Finance STAN employees. This research is a comparative causal study using quantitative research method. Based on the calculation of the Slovin formula with 5% error, the number of samples for this study were 200 respondents from a population of 398 employees of Polytechnic of State Finance STAN using proportional stratified random sampling. Data were analyzed with the help of SPSS. The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant influence of transformational leadership on job satisfaction; (2) there is a positive and significant influence of organizational citizenship behavior on job satisfaction; (3) there is a positive and significant influence of quality of work life job satisfaction; (4) there is a positive and significant influences of transformational leadership, organizational citizenship behavior, and quality of work life simultaneously on job satisfaction, with value of r square = 0,486. Organizational citizenship behavior has the biggest influence on employee job satisfaction. Management in the Polytechnic of State Financial STAN is advised to ensure and pay close attention to the application of transformational leadership especially on individualized consideration dimension, organizational citizenship especially on courtesy dimension, and the quality of working life especially on adequate and fair compensation dimension, to improve employee job satisfaction.

Keywords: *transformational leadership, organizational citizenship behavior, quality of work life, job satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional, *organizational citizenship behavior*, dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Politeknik Keuangan Negara STAN. Penelitian ini menggunakan desain kausal komparatif dengan metode kuantitatif. Sampel dihitung dengan metode Slovin dan menggunakan *proportional stratified random sampling*. Jumlah sampel yang menjadi obyek penelitian ini adalah 200 responden yang dipilih dari total populasi 398 pegawai Politeknik Keuangan Negara STAN. Data dianalisa menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja; (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional, *organizational citizenship behavior*, dan kualitas kehidupan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai $r^2 = 0,486$. *Organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan kerja. Manajemen Politeknik Keuangan Negara STAN disarankan agar memberikan perhatian dan memastikan secara seksama penerapan kepemimpinan transformasional terutama pada dimensi *individualized consideration*, *organizational citizenship behavior* terutama pada dimensi *courtesy*, dan kualitas kehidupan kerja terutama pada dimensi *adequate and fair compensation* untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Kata Kunci: kepemimpinan transformasional, *organizational citizenship behavior*, kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Politeknik Keuangan Negara STAN

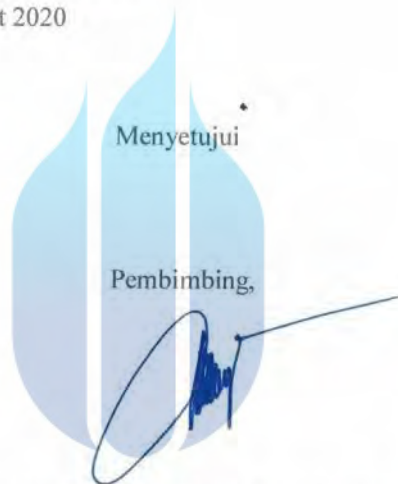
Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dedy Zulkarnain

NIM : 55117120178

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 04 Maret 2020



Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si.

Direktur Program Pascasarjana, Ketua Program Studi Magister Manajemen,

A blue ink signature of Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus.

Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus

A blue ink signature of Dudi Permana, Ph.D., S.T., M.M.

Dudi Permana, Ph.D., S.T., M.M.

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Dedy Zulkarnain
NIM : 55117120178
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul “THE INFLUENCES OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, AND QUALITY OF WORK LIFE ON THE JOB SATISFACTION”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 4 Maret 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 4 Maret 2020

Administrator
Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Politeknik Keuangan Negara STAN

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dedy Zulkarnain

NIM : 55117120178

Program : Magister Manajemen


Tanggal : 04 Maret 2020

merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 04 Maret 2020




Dedy Zulkarnain

LEMBAR DEDIKASI

مَنْ خَرَجَ فِي طَلْبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

Artinya : "Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang". (HR. Turmudzi)

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, tiada henti-hentinya peneliti mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Atas Ridho-Nya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Bantuan dari berbagai pihak tidak luput dalam penyelesaian tesis ini, baik bantuan secara materi, spiritual, informasi, atau motivasi. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang yang selalu kuhormati dan kusayangi, yaitu: Ibunda Ermiwati dan Ayahanda Mardian; istri tercinta, Lia Andini; dan anak-anak yang saya banggakan: si kembar Faiza dan Faiqa, dan si bungsu Fathiya; terima kasih telah memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, serta doa yang tiada hentinya dalam penyelesaian tesis ini. Kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan sumbangsih dalam masalah pengembangan layanan pendidikan Politeknik Keuangan Negara STAN.

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”
(HR. Ahmad, ath-Thabrani)

Semoga, selesainya tesis ini adalah bagian dari harapan Allah dan Rasul-Nya itu, yang implikasinya menjadi orang yang sebaik-baiknya, Yaitu senantiasa bermanfaat bagi orang lain.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas rahmat dan karunia-Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Politeknik Keuangan Negara STAN.**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Peneliti menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada: Bapak Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Singmin Johanes (Lo), B.Sc., M.Sc., dan Dr. Chaeruddin, M.M., selaku penguji pada Ujian Tesis, Dudi Permana, Ph.D., S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana.

Tak lupa pula penulis berterima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa Mercu Buana dan rekan-rekan Subbagian Administrasi Akademik Politeknik Keuangan Negara STAN yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat dalam pengembangan kepegawaian di Indonesia.

Jakarta, 04 Maret 2020

Dedy Zulkarnain



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
LEMBAR DEDIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian	15
I.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	15
I.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian.....	17
I.2.3. Perumusan Masalah Penelitian	17
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
I.3.1. Tujuan Penelitian	18
I.3.2. Manfaat Penelitian	18
I.3.2.1. Manfaat Teoritis	18
I.3.2.2. Manfaat Praktis.....	19
BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	20
II.1. Kajian Teori.....	20
II.1.1. Kepuasan Kerja.....	20
II.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja	20
II.1.1.2. Teori Kepuasan Kerja.....	21
II.1.1.3. Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	25
II.1.1.4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....	28
II.1.2. Kepemimpinan Transformasional.....	31

II.1.2.1. Pengertian Kepemimpinan Transformasional	31
II.1.2.2. Elemen dari Kepemimpinan Transformasional.....	32
II.1.2.3. Aspek-aspek Kepemimpinan Transformasional	33
II.1.2.4. Prinsip-prinsip Kepemimpinan Transformasional	35
II.1.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
II.1.3.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
II.1.3.2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	38
II.1.3.3. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	39
II.1.4. Kualitas Kehidupan Kerja.....	41
II.1.4.1. Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja	41
II.1.4.2. Dimensi Kualitas Kehidupan Kerja.....	41
II.1.4.3. Jenis-jenis Kualitas Kehidupan Kerja	43
II.2. Penelitian Terdahulu	45
II.3. Kerangka Pemikiran	50
II.3.1. Dinamika Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja.....	50
II.3.2. Dinamika Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kepuasan Kerja	51
II.3.3. Dinamika Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	51
II.3.4. Dinamika Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , dan Kualitas Kehidupan Kerja secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja	52
II.4. Hipotesis Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
III.1. Desain Penelitian	56
III.2. Definisi Konseptual, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel... 56	
III.2.1. Definisi Konseptual	56
III.2.2. Definisi Operasional	57
III.2.3. Pengukuran Variabel.....	59
III.2.3.1. Skala Kepuasan Kerja	59
III.2.3.2. Skala Kepemimpinan Transformasional.....	61
III.2.3.3. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	62
III.2.3.4. Skala Kualitas Kehidupan Kerja.....	64
III.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
III.3.1. Populasi Penelitian.....	65

III.3.2.	Sampel Penelitian	66
III.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	67
III.4.1.	Jenis Data.....	67
III.4.2.	Sumber Data	67
III.5.	Teknik Analisis Data	68
III.5.1.	Uji Kualitas Instrumen.....	68
III.5.1.1.	Uji Validitas.....	68
III.5.1.2.	Uji Reliabilitas	69
III.5.2.	Analisis Deskriptif.....	70
III.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	70
III.5.3.1.	Uji Normalitas.....	70
III.5.3.2.	Uji Linieritas	71
III.5.3.3.	Uji Multikolinieritas	71
III.5.3.4.	Uji Heteroskedastisitas.....	72
III.5.4.	Uji Hipotesis	73
III.5.4.1.	Uji Regresi Linier Sederhana.....	73
III.5.4.2.	Uji Regresi Linier Berganda	75
III.5.5.	Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi.....	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
IV.1.	Hasil Penelitian.....	79
IV.1.1.	Deskripsi Obyek Penelitian	79
IV.1.1.1.	Sejarah Singkat Organisasi.....	79
IV.1.1.2.	Lingkup Instansi	80
IV.1.1.3.	Sumber Daya	81
IV.1.1.4.	Struktur Organisasi	82
IV.1.1.5.	Tantangan Instansi.....	82
IV.1.1.6.	Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	83
IV.1.2.	Hasil Uji Kualitas Instrumen	84
IV.1.2.1.	Hasil Uji Validitas	84
IV.1.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	89
IV.1.3.	Hasil Analisis Deskriptif.....	90
IV.1.3.1.	Karakteristik Responden.....	90
IV.1.3.2.	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	92
IV.1.3.3.	Statistik Deskriptif.....	102
IV.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	103
IV.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas	104

IV.1.4.2. Hasil Uji Linieritas	107
IV.1.4.3. Hasil Uji Multikolinieritas	108
IV.1.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	110
IV.1.5. Hasil Uji Hipotesis	111
IV.1.5.1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	111
IV.1.5.2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	116
IV.1.6. Hasil Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi	120
IV.2. Pembahasan	122
IV.2.1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja.....	123
IV.2.2. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	125
IV.2.3. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	127
IV.2.4. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , dan Kualitas Kehidupan Kerja, secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja.....	130
IV.2.5. Implikasi Manajerial.....	131
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	133
V.1. Kesimpulan	133
V.2. Keterbatasan Penelitian.....	134
V.3. Saran	134
V.3.1. Saran Teoritis.....	135
V.3.2. Saran Praktis	135
DAFTAR PUSTAKA	137
DAFTAR LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Hasil Pra-penelitian Identifikasi Permasalahan terkait Kepuasan Kerja pada Politeknik Keuangan Negara STAN.....	4
Tabel 1.2.	Indeks Kepuasan Kerja Pegawai Politeknik Keuangan Negara STAN	5
Tabel 1.3.	Hasil Pra-penelitian Kepuasan Kerja pada Politeknik Keuangan Negara STAN	6
Tabel 1.4.	Hasil Pra-penelitian Kualitas Kehidupan Kerja pada Politeknik Keuangan Negara STAN.....	8
Tabel 1.5.	Hasil Pra-penelitian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Politeknik Keuangan Negara STAN.....	11
Tabel 1.6.	Hasil Pra-penelitian Kepemimpinan Transformasional pada Politeknik Keuangan Negara STAN.....	14
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1.	<i>Blue Print</i> Kepuasan Kerja.....	60
Tabel 3.2.	Operasional Variabel Kepuasan Kerja	60
Tabel 3.3.	<i>Blue Print</i> Skala Kepemimpinan Transformasional.....	61
Tabel 3.4.	Operasional Variabel Kepemimpinan Transformasional	62
Tabel 3.5.	<i>Blue Print Organizational Citizenship Behavior</i>	63
Tabel 3.6.	Operasional Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	63
Tabel 3.7.	<i>Blue Print</i> Skala Kualitas Kehidupan Kerja.....	64
Tabel 3.8.	Operasional Variabel Kualitas Kehidupan Kerja	65
Tabel 3.9.	Matriks Korelasi antar Dimensi	78
Tabel 3.10.	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	78
Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja	85
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepemimpinan Transformasional	86
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	87
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kehidupan Kerja	88
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.6.	Pemilihan secara Proportional Stratified Random Sampling.....	90
Tabel 4.7.	Karakteristik Sampel.....	91

Tabel 4.8.	Pernyataan Responden terhadap Kepemimpinan Transformasional.....	93
Tabel 4.9.	Pernyataan Responden terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	95
Tabel 4.10.	Pernyataan Responden terhadap Kualitas Kehidupan Kerja.....	97
Tabel 4.11.	Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Kerja	99
Tabel 4.12.	Statistik Deskriptif	102
Tabel 4.13.	Hasil Uji Normalitas	107
Tabel 4.14.	Hasil Uji Linieritas.....	108
Tabel 4.15.	Hasil Uji Multikolinieritas	109
Tabel 4.16.	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana H1.....	111
Tabel 4.17.	Hasil Nilai Determinasi Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y).....	113
Tabel 4.18.	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana H2.....	113
Tabel 4.19.	Hasil Nilai Determinasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y).....	114
Tabel 4.20.	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana H3.....	115
Tabel 4.21.	Hasil Nilai Determinasi Kualitas Kehidupan Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).....	116
Tabel 4.22.	Hasil Uji F atau Uji Simultan.....	117
Tabel 4.23.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Unstandardized	118
Tabel 4.24.	Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	120
Tabel 4.25.	Hasil Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi.....	121

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran mengenai Dinamika Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Kehidupan Kerja, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	54
Gambar 4.1. Struktur Politeknik Keuangan Negara STAN	82
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Kerja	104
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Variabel Kepemimpinan Transformasional	105
Gambar 4.4. Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	105
Gambar 4.5. Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Kehidupan Kerja.	106
Gambar 4.6. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	110



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 HASIL PENGECEKAN SIMILARITY DENGAN TURNITIN.....	142
LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN.....	163
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA.....	169
LAMPIRAN 4 OUTPUT UJI ANALISIS DATA.....	183
LAMPIRAN 5 TABEL STATISTIKA.....	193



UNIVERSITAS
MERCU BUANA