

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



NIM : 1908203067

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

Lip Indriati. 1908203067. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna GOPAY (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)”.

Semakin berkembangnya teknologi saat ini telah mendorong berkembangnya masyarakat *digital*, manusia berhasil menciptakan *E-Wallet* atau dompet *digital* yang didukung dari berbagai macam aplikasi dompet digital. Kualitas pelayanan yang menjadi faktor secara keseluruhan dari karakter produk atau jasa yang diberikan agar dapat diketahui penilaian baik atau buruknya dalam kualitas pelayanan. Dari sekian banyak pilihan dompet *digital*, gopay diharapkan menciptakan fitur-fitur terbaru agar pengguna merasa puas akan produk serta layanan yang diberikan sehingga konsumen melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang dipilihnya. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay ini.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan perbankan syariah angkatan 2019 IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebanyak 70 responden. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik yang terdiri dari uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi (R^2). Proses perhitungan dibantu program aplikasi *software* SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna gopay pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019 dengan pengaruh parsial sebesar 20%. Variabel Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna gopay pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019 dengan pengaruh parsial sebesar 40%, Sedangkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna gopay pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019 dengan pengaruh sebesar 61,5% dan sisanya dipengaruhi faktor lain diluar objek yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Iip Indrati. 1908203067. "The Influence of Service Quality and Consumer Satisfaction on GOPAY User Loyalty (Case Study of Islamic Banking Students Class of 2019)".

The development of technology today has encouraged the development of a digital society, humans have succeeded in creating e-wallets or digital wallets that are supported by various digital wallet applications. Service quality is a factor in the overall character of the product or service provided so that good or bad ratings can be identified in service quality. Of the many choices of digital wallets, Gopay is expected to create the latest features so that users are satisfied with the products and services provided so that consumers repurchase the products or services they choose. The purpose of this study is to find out how much influence service quality, customer satisfaction has on the loyalty of Gopay users.

This research uses quantitative methods. The samples taken in this study were students majoring in Islamic banking class of 2019 at IAIN Syekh Nurjati Cirebon as many as 70 respondents. Data analysis techniques used in this study are descriptive analysis and statistical analysis consisting of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test (partial), F test (simultaneous) and coefficient of determination test (R^2). The calculation process is assisted by the SPSS software application program version 22.

The results of this study indicate that the variable Service Quality has a positive and significant influence on the loyalty of gopay users to Islamic banking students class of 2019 with a partial effect of 20%. The Consumer Satisfaction variable has a positive and significant effect on gopay user loyalty to Islamic banking students class of 2019 with a partial effect of 40%, while Service Quality and Consumer Satisfaction have a positive and significant effect on gopay user loyalty to Islamic banking students class of 2019 with an effect of 61, 5% and the rest is influenced by other factors outside the object under study.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty

خلاصة

اف اندريتي. ١٩٠٨٢٠٣٠٦٧"تأثير جودة الخدمة ورضا المستهلك على ولاء مستخدمي غفي (دراسة حالة لفئة طلاب المصرفية الإسلامية لعام ٢٠١٩)".

شجع تطور التكنولوجيا اليوم على تطوير مجتمع رقمي ، وقد نجح البشر في إنشاء محافظ إلكترونية أو محافظ رقمية مدعومة بتطبيقات المحفظة الرقمية المختلفة. تعد جودة الخدمة عاملاً في الطابع العام للمنتج أو الخدمة المقدمة بحيث يمكن تحديد التصنيفات الجيدة أو السيئة في جودة الخدمة. من بين الخيارات العديدة للمحافظ الرقمية ، من المتوقع أن تنشئ غفي أحدث الميزات بحيث يشعر المستخدمون بالرضا عن المنتجات والخدمات المقدمة حتى يعيد المستهلكون شراء المنتجات أو الخدمات التي يختارونها. الغرض من هذه الدراسة هو معرفة مدى تأثير جودة الخدمة ورضا العملاء على ولاء مستخدمي غفي.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية. كانت العينات المأخوذة في هذه الدراسة من الطلاب الذين تخصصوا في فئة الخدمات المصرفية الإسلامية لعام ٢٠١٩ في يان شج نرجتي ما يصل إلى ٧٠ مشاركًا. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي التحليل الوصفي والتحليل الإحصائي المتكون من اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية واختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار الانحدار الخطي المتعدد واختبار t (الجزئي) واختبار F (المتزامن) واختبار معامل التحديد (R^2). يتم المساعدة في عملية الحساب من خلال الإصدار 22 من برنامج تطبيق SPSS.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة المتغيرة لها تأثير إيجابي وهام على ولاء مستخدمي غفي لطلاب فئة المصرفية الإسلامية لعام ٢٠١٩ بتأثير جزئي بنسبة ٢٠٪. متغير رضا المستهلك له تأثير إيجابي وهام على ولاء مستخدمي غفي لطلاب فئة الخدمات المصرفية الإسلامية لعام ٢٠١٩ بتأثير جزئي بنسبة ٤٠٪ ، في حين أن جودة الخدمة ورضا المستهلك لهما تأثير إيجابي وهام على ولاء مستخدمي غفي لفئة طلاب الصيرفة الإسلامية لعام ٢٠١٩ بتأثير ٦١,٥٪ والباقي يتأثر بعوامل أخرى خارج الجسم قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، رضا المستهلك ، ولاء المستهلك



**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

IIP INDRIATI

NIM: 1908203067

Pembimbing

Rembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Aan Jaclani, M.Ag
NIP. 197506012005011008

Toto Suharto SE, M.Si
NIP. 196811232000031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. W. Hartoyo M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan serta koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Iip Indriati, NIM: 1908203067** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.
Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Pembimbing,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag

NIP. 197506012005011008

Toto Suharto SE, M.Si

NIP. 196811232000031001

Mengetahui,

Dekan Jurusan Perbankan Syariah



D. Hartoyo M.S.I

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)**”. Oleh Iip Indriati, NIM: **1908203067**. Telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 19 Juni 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Sidang Munaqosyah:

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



A. W. Wicoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

Hj. Nining Wahyuningsih, SE,MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Penguji II

Dr. H. Avus Ahmad Yusuf SE, M.Si
NIP. 197108012000031002

Dr. Rita Kusumadewi, SE, M.M
NIP. 19840422 201101 2018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Iip Indriati

NIM : 1908203067

Tempat,Tanggal,Lahir : Cirebon, 28 Oktober 2000

Alamat : Jl. Sriwijaya II blok cantilan RT 09 RW 04 Desa Kedawung Kec. Kedawung Kab. Cirebon Jawa Barat.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)”. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pertanyaan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 04 Juni 2023



IIP INDRIATI

NIM. 1908203067

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, serta kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan yang baik kepada umatnya.

Dengan ini kupersembahkan karya ini untuk kedua orangtuaku Bapak Usman dan Ibu Eti yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa yang tak henti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Doakan selalu anakmu ini agar menjadi anak yang shalehah, bertanggungjawab dan sukses. Terimakasih untuk kakaku Intan Rizkianti Alief dan adikku Fira Tri Arum yang telah memberikan doa dan semangat sehingga sampai pada tahap ini.

Terimakasih kuucapkan kepada Dosen Pembimbing I Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani M,ag dan Dosen Pembimbing II Bapak Toto Suharto SE,M.SI yang telah membimbing serta memberi masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, semoga ilmu yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT serta menjadi amal jariyah bagi bapak.

Teruntuk teman-teman seperjuanganku yaitu Perbankan Syariah B, teman sekamar di mahad, teman intensif, KKN TBM desa Battembat. Terimakasih atas kebersamaannya selama ini, canda tawa kalian akan selalu ku ingat. Semoga kita semua diberi kemudahan dalam segala aktivitas yang kita lakukan dan selalu diberi kesehatan sehingga dapat menjalin kasih dengan baik.

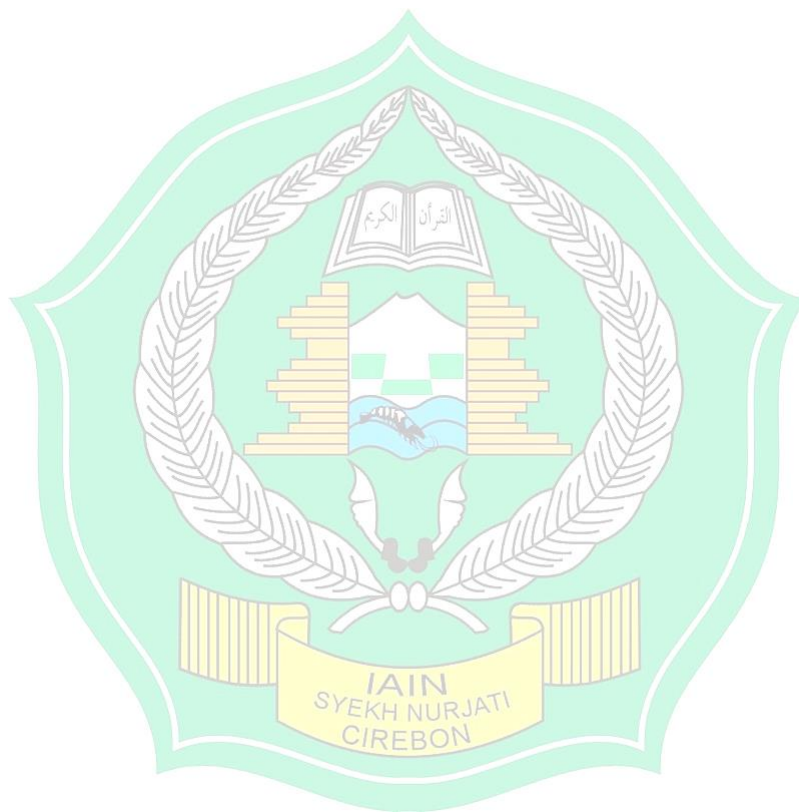
Teruntuk sahabat-sahabatku nisah, Ica, Osy, Fany, Ade Izmi, Faradilla, Sithal, dan Rizka F yang telah memberikan aku masukan, motivasi, semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih selalu memberikan waktu yang berharga untuk aku, terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik.

Salam, Iip Indriati.

MOTTO HIDUP

“Terlepas orang lain sejauh mana, aku akan tetap berjalan sesuai kapasitasku”

“sesulit apapun rintangan untuk wisuda, jika sudah berusaha pasti akan tercapai. Usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil”



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Iip Indriati dilahirkan di Cirebon tanggal 28 oktober 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Usman dan Ibu Eti. Penulis tinggal di Jl. Sriwijaya II Blok cantilan RT 09 RW 04 Desa Kedawung Kec. Kedawung Kab. Cirebon Jawa Barat.

Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh yakni sebagai berikut:

1. TK Salsabila Tahun 2005 - 2007
2. SDN 1 Kedawung Tahun 2007 - 2013
3. SMP Muhammadiyah 2 Cirebon Tahun 2013 - 2016
4. SMAN 5 Kota Cirebon Tahun 2016 - 2019

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)”**, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani M,Ag dan Bapak Toto Suharto SE,M.SI.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)” ini dapat terselesaikan. Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

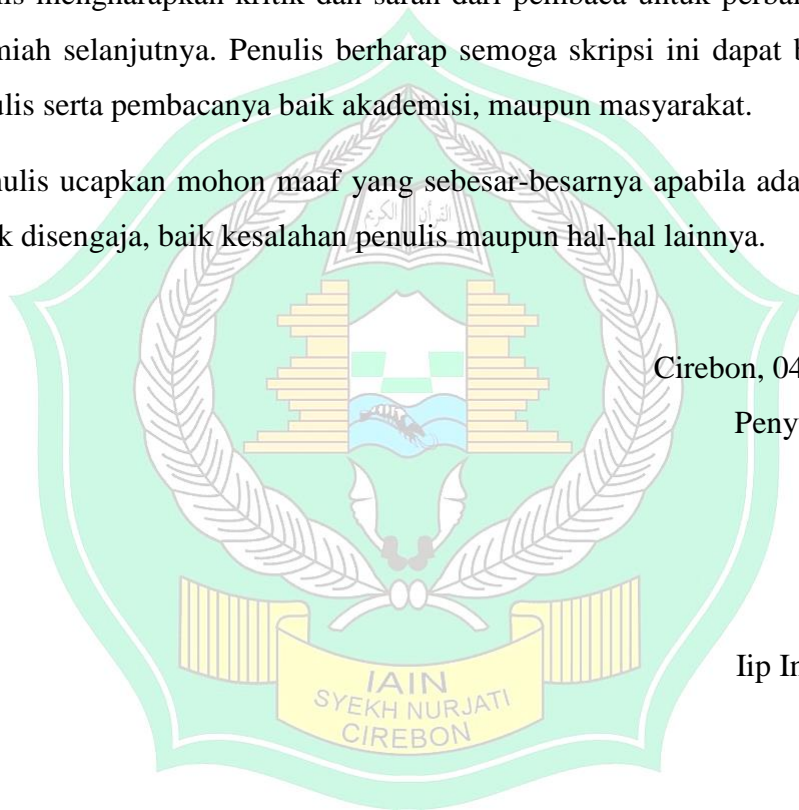
Pelaksanaan penelitian skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasana dari berbagai pihak. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani M,Ag. Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Layaman, SE, M.Si Wakil Dekan I Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I. Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani M,Ag dan Bapak Toto Suharto SE, M.SI selalu dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan yang bermakna bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Amir, M.Ag Sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Staf Jurusan Perbankan Syariah.
8. Ayahanda Bapak Usman dan Ibu Eti, serta kaka, adik dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, motivasi dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk Nim 10419023, terima kasih selalu memberi semangat, doa, dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
10. Terima kasih juga untuk naru, miku, mamble, nala, olav selalu menemani dan menghilangkan rasa lelah dari penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019 yang selama 4 tahun menjalani studi bersama.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Penulis hanya dapat berterima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdoa semoga Allah SWT memberi kebaikan kepada kalian semua Aamiin ya robbal'alamin. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan dalam karya ilmiah selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembacanya baik akademisi, maupun masyarakat.

Penulis ucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan yang tidak disengaja, baik kesalahan penulis maupun hal-hal lainnya.



Cirebon, 04 Juni 2023

Penyusun

Iip Indriati

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| خلاصة | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iv |
| NOTA DINAS | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI | vii |
| KATA PERSEMBAHAN | viii |
| MOTTO HIDUP | ix |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| PEDOMAN LITERASI | xviii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 5 |
| C. Pembatasan Masalah..... | 6 |
| D. Rumusan Masalah..... | 6 |
| E. Tujuan Penelitian | 6 |
| F. Kegunaan Penelitian | 7 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II | 9 |
| LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Teori Atribusi..... | 9 |
| B. Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan | 11 |
| C. Kepuasan Konsumen | 12 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen | 12 |
| 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 12 |
| 3. Pengukuran Kepuasan Konsumen | 13 |

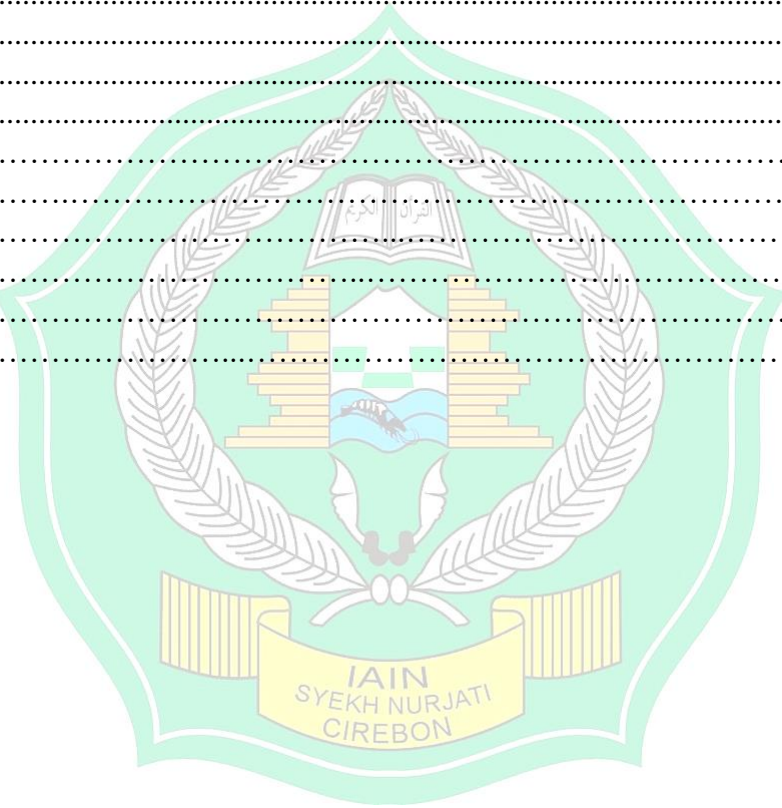
| | | |
|----|--|-----------|
| 4. | Dimensi Kepuasan Konsumen | 14 |
| D. | Loyalitas..... | 14 |
| 1. | Pengertian Loyalitas..... | 14 |
| 2. | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen | 15 |
| 3. | Dimensi Loyalitas Konsumen | 16 |
| E. | Penelitian Terdahulu | 16 |
| F. | Kerangka Pemikiran..... | 20 |
| G. | Hipotesis Penelitian | 22 |
| | BAB III..... | 24 |
| | METODOLOGI PENELITIAN..... | 24 |
| A. | Pendekatan dan Jenis Penelitian | 24 |
| B. | Tempat Waktu Penelitian..... | 24 |
| C. | Sumber Data..... | 24 |
| D. | Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 25 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| F. | Operasional Variabel..... | 27 |
| G. | Teknik Analisis Data..... | 29 |
| 1. | Uji Instrumen Data..... | 29 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3. | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 32 |
| 4. | Uji Hipotesis | 32 |
| | BAB IV | 34 |
| | HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| A. | Gambaran Umum Gopay | 34 |
| 1. | Sejarah Gopay | 34 |
| 2. | Fitur Gopay | 35 |
| B. | Karakteristik Responden | 36 |
| 1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| 2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 36 |
| 3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas | 37 |
| C. | Analisis Data..... | 38 |
| 1. | Uji Instrumen Penelitian | 38 |
| 2. | Analisis Deskripsi Data Penelitian..... | 41 |
| D. | Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 48 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| E. Hasil Uji Hipotesis | 51 |
| F. Pembahasan..... | 55 |
| BAB V..... | 59 |
| PENUTUP | 59 |
| A. Kesimpulan | 59 |
| B. Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN | 67 |



DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------|----|
| Tabel 3. 1..... | 27 |
| Tabel 3. 2..... | 28 |
| Tabel 4. 1..... | 36 |
| Tabel 4. 2..... | 36 |
| Tabel 4. 3..... | 37 |
| Tabel 4. 5..... | 38 |
| Tabel 4. 6..... | 40 |
| Tabel 4. 7..... | 41 |
| Tabel 4. 8..... | 43 |
| Tabel 4. 9..... | 44 |
| Tabel 4.10..... | 47 |
| Tabel 4.11..... | 49 |
| Tabel 4.12..... | 50 |
| Tabel 4.13..... | 52 |
| Tabel 4.14..... | 53 |
| Tabel 4.15..... | 54 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------|----|
| Gambar 1.1..... | 3 |
| Gambar 1.2..... | 4 |
| Gambar 1.3..... | 6 |
| Gambar 2.1..... | 21 |
| Gambar 4.1..... | 35 |
| Gambar 4.2..... | 48 |

