

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA BAKSO KASMARAN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**MEILANI ADELIA SUSANTI
NPM 062230601237**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA BAKSO KASMARAN
PALEMBANG**



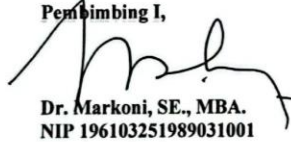
LAPORAN AKHIR

OLEH:

**MEILANI ADELIA SUSANTI
NPM 062230601237**

Menyetujui,

Pembimbing I,


**Dr. Markoni, SE., MBA.
NIP 196103251989031001**

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**


**Ardelia Suarmanto, S.E., M.M.
NIP 199502282023212037**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**


**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meilani Adelia Susanti

NPM : 062230601237

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Kewirausahaan

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso Kasmarn Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 7 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Meilani Adelia Susanti
NPM 062230601237

LEMBAR PENGESAHAN

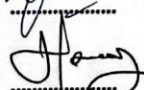
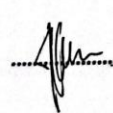
Nama : Meilani Adelia Susanti
NPM : 062230601237
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kewirausahaan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Bakso Kasmaran
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Markoni, S.E., MBA Ketua Penguji		22/07/2025
2.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		24/07/2025
3.	Heni Yuvita, M.Si Anggota Penguji		30/07/2025
4.	Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB Anggota Penguji		23/07/2025
5.	Yoga Aji Nugraha, M.Si Anggota Penguji		22/07/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dalam hidup adakalanya merasa sedih, terluka, gagal, lelah fisik maupun mental. Tidak apa-apa beristirahatlah dan setelah itu kembali lagi berjuang karena hidupmu masih panjang.” (Life Goes On.BTS)

“Kehidupan bukan tentang seberapa cepat kita mencapai tujuan, tapi tentang seberapa bijak kita melangkah, belajar, dan tumbuh dari setiap perjalanan yang kita lalui.” (Meilani Adelia Susanti)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua ku Tercinta**
- **Adik serta Keluarga ku**
- **Dosen Pembimbing ku**
- **Teman-teman seperjuangan 6ND**
- **Sahabat-sahabat ku**
- **Almamaterku Polsri**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso Kasmaran Palembang.”**

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bakso Kasmaran Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyelesaikan penelitian ini dengan 5 (lima) bab. Bab I, akan mengantarkan pembaca untuk mengetahui bagaimana latar belakang pengambilan judul, rumusan masalah, tujuan, manfaat, cara pengumpulan data, analisis data yang digunakan. Pada Bab II, membahas tinjauan pustaka dan variabel-variabel yang digunakan. Variabel yang penulis gunakan adalah kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan. Pada Bab III, penulis membahas sejarah dari tempat yang penulis teliti dan karakteristik responden. Bab IV, pembahasan dari rumusan masalah yang ada di Bab I. Bab V, kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah penulis lakukan.

Pada penulisan laporan ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 7 Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Ridho Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., Che., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Ardelia Suharmanto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bakso Kasmaran Palembang yang menjadi objek penelitian penulis, khususnya kepada pemilik Bakso Kasmaran Palembang Bapak Walimin yang telah memberikan informasi, serta data yang akurat terkait dengan penyusunan laporan ini.
8. Karyawan Bakso Kasmaran Palembang yang telah memberikan informasi tambahan terkait dengan penyusunan laporan ini.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
- 10.

11. Kedua Orang tua penulis (Bapak Teguh Susanto & Ibu Jona Hamita) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, Terima kasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan dari Bapak & Ibu penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Bapak & Ibu harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya. I Love You.
12. Adikku tercinta, Cindy Amelia Putri. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
13. Fitri Aulia Nisa & Siti Lathifah selaku sahabat penulis dari zaman SMP yang selalu senantiasa menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka, memberikan motivasi, dukungan, dia disetiap langkah yang penulis lalui serta selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dalam proses pengerjaan Laporan Akhir ini.
14. Teman seperjuangan penulis, Clara Dhea Indrayu Sania, Faizah Addien Nabihah, Fitriani, Hanny Destarina dan Nur Shadrina Ramadhani yang telah menemani penulis selama perkuliahan serta memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam pengerjaan Laporan Akhir ini.
15. Teman-teman di kelas 6 ND Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
16. *The Biggest Boy Group In The World is My Love* Bangtan Sonyeondan. Terima kasih kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang selalu memberikan hiburan dan menjadi *moodboster* di saat penulis lelah, serta menjadi inspirasi dan terima kasih karena lagu-lagu kalian menjadi teman untuk penulis mengerjakan Laporan Akhir ini.
17. Teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri Meilani Adelia Susanti yang sudah kuat melewati segala liku-liku yang terjadi.

18. Penulis bangga pada diri penulis sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
19. Serta, semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, atas segala bantuan kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 7 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Judul dari penelitian ialah Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso Kasmaran Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bakso Kasmaran Palembang. Pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, dan studi Pustaka. Penelitian ini dilakukan di Bakso Kasmaran Palembang dengan jumlah 96 responden. Metode yang digunakan dalam kuesioner dengan analisis data kuantitatif menggunakan rumus skala likert. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki koefisien regresi positif sebesar 0.340, yang berarti peningkatan 1 satuan dalam kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 32,4%. Sementara itu, harga juga menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0.328, yang menunjukkan bahwa peningkatan 1 satuan dalam harga meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 32,8%. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bakso Kasmaran Palembang disarankan untuk selalu fokus pada peningkatan kualitas produk dengan menggunakan bahan baku segar dan berkualitas, serta menjaga konsistensi penyajian. Pengelolaan harga yang proporsional dan strategi harga kompetitif, juga penting untuk meningkatkan persepsi nilai pelanggan. Dengan pengelolaan optimal terhadap kualitas produk dan harga, kepuasan pelanggan akan terus meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Pelanggan.

ABSTRACT

The Influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction at Bakso Kasmaran Palembang. This study aims to examine the influence of product quality and price on customer satisfaction at Bakso Kasmaran Palembang. Data was collected through interviews, questionnaires, and literature review. The research was conducted at Bakso Kasmaran Palembang with a sample of 96 respondents. The questionnaire method was used, and quantitative data analysis was performed using the Likert scale formula. The analysis included validity testing, reliability testing, and multiple linear regression analysis. The results indicate that product quality has a positive regression coefficient of 0.340, meaning that a 1-unit increase in product quality will enhance customer satisfaction by 32.4%. Meanwhile, price also shows a positive regression coefficient of 0.328, indicating that a 1-unit increase in price increases customer satisfaction by 32.8%. Overall, these findings demonstrate that both product quality and price significantly influence customer satisfaction. Bakso Kasmaran Palembang is advised to consistently focus on improving product quality by using fresh and high-quality ingredients while maintaining consistency in preparation. Proportional pricing management and competitive pricing strategies are also essential to enhance customer value perception. By optimally managing product quality and pricing, customer satisfaction will continue to improve.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Customers.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii`
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Jenis dan Sumber Data	7
a. Jenis Data.....	7
b. Sumber Data	8
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.5.3 Populasi dan Sampel	9
a. Populasi.....	9
b. Sampel	9
c. Teknik Pengumpulan Sampel.....	10
1.5.4 Kerangka Pemikiran	11
1.5.5 Analisis Data.....	11
a. Analisis Data Kuantitatif	11
b. Analisis Data Regresi Linear Berganda.....	11
1.5.6 Uji Instrumen	12
a. Uji Validitas	12
b. Uji Reliabilitas.....	13

c. Koefisien Determinasi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Kualitas Produk.....	14
2.1.1 Produk.....	14
2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.3 Manfaat Kualitas Produk.....	15
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	16
2.1.5 Indikator Kualitas Produk	17
2.2 Harga.....	17
2.2.1 Indikator Harga.....	18
2.2.2 Dimensi Harga.....	18
2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	22
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	23
3.2.1 Visi Perusahaan	23
3.2.2 Misi Perusahaan.....	23
3.3 Logo Perusahaan.....	23
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	24
3.5 Aktivitas dan Objek pada Bakso Kasmaran Palembang.....	26
3.6 Jenis Produk dan Harga Bakso Kasmaran Palembang	27
3.7 Data Penjualan Bakso Kasmaran Palembang	28
3.8 Jumlah Karyawan	28
3.9 Jumlah Pengunjung.....	28
3.10 Karakteristik Responden.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	32
4.1.1 Persepsi Responden mengenai Variabel Kualitas Produk	32
4.1.2 Persepsi Responden mengenai Variabel Harga.....	38
4.1.3 Persepsi Responden mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
4.2 Uji Instrumen	47
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas	47
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.4 Koefisien Determinasi.....	54

4.5 Pembahasan.....	55
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.5.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Daftar Harga dan Menu Bakso Kasmaran Palembang	4
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert	11
Tabel 3.1 Jenis Produk dan Harga Bakso Kasmaran Palembang	27
Tabel 3.2 Data Penjualan Bakso Kasmaran Palembang Bulan Januari-April 2025.....	28
Tabel 3.3 Data Jumlah Karyawan Bakso Kasmaran Palembang.....	28
Tabel 3.4 Data Jumlah Pengunjung Bakso Kasmaran Palembang.....	28
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 3.8 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 3.9 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	31
Tabel 4.1 Jawaban Responden tentang menu bakso kasmaran selalu disajikan dalam kondisi hangat dan segar	33
Tabel 4.2 Jawaban Responden tentang porsi yang diberikan sesuai dengan harga yang dibayar.....	33
Tabel 4.3 Jawaban Responden tentang bakso kasmaran memiliki rasa yang enak dan khas.....	34
Tabel 4.4 Jawaban Responden tentang proses pemesanan dan penyajian cepat dan tidak membingungkan	34
Tabel 4.5 Jawaban Responden tentang tersedia berbagai macam varian menu bakso kasmaran.....	35
Tabel 4.6 Jawaban Responden tentang kualitas produk tetap sama meskipun pada jam ramai	36
Tabel 4.7 Jawaban Responden tentang tidak pernah mengalami kesalahan pesanan	36
Tabel 4.8 Jawaban Responden tentang produk masih terasa enak meskipun tidak langsung dimakan	37
Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang produk dapat bertahan lama jika dibawa pulang.....	37

Tabel 4.10	Jawaban Responden tentang harga yang ditawarkan terjangkau oleh semua kalangan.....	38
Tabel 4.11	Jawaban Responden tentang konsumen merasa harga sesuai dengan kemampuannya	39
Tabel 4.12	Jawaban Responden tentang konsumen tidak merasa keberatan dengan harga yang ditawarkan.....	39
Tabel 4.13	Jawaban Responden tentang harga mencerminkan kualitas rasa bakso.....	40
Tabel 4.14	Jawaban Responden tentang konsumen merasa harga dan kualitasnya sangat sepadan.....	40
Tabel 4.15	Jawaban Responden tentang harga sesuai dengan citra produk di pasar.....	41
Tabel 4.16	Jawaban Responden tentang harga bakso kasmaran lebih murah dibanding pesaing sejenis.....	41
Tabel 4.17	Jawaban Responden tentang dengan harga sekarang, bakso kasmaran masih lebih unggul dari segi nilai	42
Tabel 4.18	Jawaban Responden tentang konsumen merasa puas dengan manfaat yang konsumen dapatkan dari harga yang dibayar	43
Tabel 4.19	Jawaban Responden tentang kualitas produk sesuai dengan harapan konsumen sebelum datang.....	44
Tabel 4.20	Jawaban Responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang konsumen bayangkan	44
Tabel 4.21	Jawaban Responden tentang bakso kasmaran tidak mengecewakan konsumen.....	45
Tabel 4.22	Jawaban Responden tentang konsumen ingin kembali makan di bakso kasmaran	45
Tabel 4.23	Jawaban Responden konsumen ingin mencoba menu lain di kunjungan berikutnya.....	46
Tabel 4.24	Jawaban Responden konsumen merekomendasikan bakso kasmaran ke teman ataupun orang lain	46
Tabel 4.25	Jawaban Responden tentang konsumen akan mengajak orang lain datang ke tempat bakso kasmaran ini.....	47
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	48
Tabel 4.27	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	49
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	51

Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2).....	52
Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.32 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kontribusi UMKM Terhadap PDB Negara.....	2
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	11
Gambar 3.1 Logo Bakso Kasmaran Palembang.....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bakso Kasmaran Palembang	24
Gambar 3.3 Proses Produksi Bakso Kasmaran Palembang.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
5. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Rekomendasi Seminar Proposal
10. Lembar Revisi Seminar Proposal
11. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
12. Lembar Revisi Laporan Akhir
13. Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
14. Hasil Wawancara Pengambilan Data
15. Dokumentasi
16. Surat Izin Usaha
17. Kuesioner Penelitian
18. Rekapitulasi Jawaban Responden
19. Hasil Uji SPSS