

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA DAN SMART TOURISM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PALEMBANG



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

M. Jumadil Akbar
NIM 062240612787

Dosen Pembimbing:

DESOLEHAL DJUMRIANTI, S.E., MIS., Ph.D
NIP 196812061990032003

ALFITRIANI, S.ST.Par., M.Par
NIP 198805082019032009

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA DAN
SMART TOURISM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI PALEMBANG**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

M. Jumadil Akbar
NIM 062240612787

Dosen Pembimbing:

DESOLEHAL DJUMRIANTI, S.E., MIS., Ph.D
NIP 196812061990032003

ALFITRIANI, S.ST.Par., M.Par
NIP 198805082019032009

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA DAN SMART
TOURISM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PALEMBANG**
disusun oleh **M. Jumadil Akbar (NIM 062240612787)** telah disetujui oleh
pembimbing untuk dipertanggung jawabkan dalam **Sidang Skripsi**.

Pembimbing 1



Desloehal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D
NIP 196812061990032003

Pembimbing 2



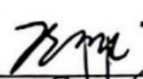
Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198805082019032009

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

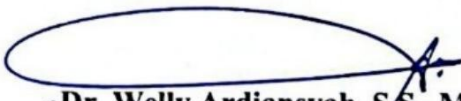
**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDUWISATA DAN SMART
TOURISM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PALEMBANG**

Disusun oleh **M. Jumadil Akbar (NIM 062240612787)** telah dipertanggung jawabkan dalam Sidang Skripsi di hadapan dosen penguji pada **Kamis, 25 Juni 2026**.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Deslochal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D NIP 196812061990032003	
Anggota Penguji 1	Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par. NIP 199206082019032025	
Anggota Penguji 2	Fernando Africano, M.Si. NIP 198704292020121004	
Anggota Penguji 3	Wirda Ningsih, S.Pd., M.A. NIP 198812012022032001	

Disetujui oleh:

**Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : M. Jumadil Akbar

NIM : 062240612787

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 3 Juli 2026



M. Jumadil Akbar

NIM 062240612787

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tegarlah diri walaupun perih, Berjalanlah lagi sejauh mungkin, Hingga Suatu hari nanti pasti bertemu, dengan hati yang takn menyakiti.”

(Cakra Khan – Kepada Hati)

“Sarjana Pertama di Rumah, Untuk melahirkan sarjana-sarjana lainnya

Dalam keluarga berikutnya, semoga”

(M Jumadil Akbar)

PERSEMBAHAN

Tidak ada lembar yang paling inti dalam laporan tugas akhir skripsi ini kecuali lembar persembahan, laporan tugas akhir skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua saya atas kesungguhan menjalankan studi ini hingga selesai. Semua takluput dari dukungan dan bantuan sahabat, rekan perkuliahan, teman kecil dan teman-teman kelas. Sebuah bukti bahwa semua akan selesai dengan semua rasa tanggung jawab, mereka juga yang selalu memberikan *support* untuk saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini. Lulus tepat waktu adalah target awal sejak masuk ke politeknik terus bertahan sampai dengan hari ini sebuah komitmen yang memang sudah seharusnya diselesaikan hingga akhir dari perjalanan ini selesai. Memilih Pariwisata memanglah bukan rencana awal namun dari pariwisata inilah saya yakin akan ada masa depan dan peluang luas yang dapat saya kembangkan menjadi ladang rezeki dan pahala bagi saya dan orang-orang di sekitar saya nantinya.

PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA DAN *SMART TOURISM* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PALEMBANG

ABSTRAK

Industri pariwisata saat ini tidak dapat dilepaskan dari peran pemandu wisata sebagai penghubung antara wisatawan dengan nilai sejarah dan budaya suatu destinasi, sekaligus dari tuntutan adaptasi terhadap perkembangan *Smart tourism* yang semakin membentuk perilaku wisatawan digital. Komunitas Palembang Good Guide (PGG) yang sejak 2020 mengembangkan *walking tour* dan *storytelling* sejarah Kota Palembang masih menghadapi tantangan menjaga konsistensi kepuasan wisatawan di tengah persaingan jasa pemanduan yang semakin kompetitif. Penelitian ini mengkaji pengaruh kompetensi pemandu wisata dan penerapan *Smart tourism* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah eksplanatori kuantitatif dengan kuesioner berskala Likert yang disebarakan kepada 100 wisatawan terpilih melalui *purposive sampling*. Data diolah menggunakan regresi linier berganda (IBM SPSS Statistics) meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi. Temuan hasil penelitian menunjukkan kompetensi pemandu wisata dan penerapan *Smart tourism* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 74,3% variasi kepuasan wisatawan. Semakin matang kompetensi yang dimiliki pemandu serta semakin terintegrasinya teknologi digital dalam layanan wisata, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan wisatawan. Penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi pemandu dan teknologi digital bersifat saling melengkapi, bukan saling menggantikan, dalam membangun pengalaman wisata yang berkesan sekaligus menjadi landasan bagi pemandu wisata dan pengelola destinasi dalam merancang strategi pengembangan SDM pariwisata yang adaptif di era digital.

Kata Kunci : Kompetensi Pemandu Wisata, *Smart tourism*, Kepuasan Wisatawan, Palembang Good Guide, Pariwisata digital

THE EFFECT OF TOUR GUIDE COMPETENCE AND *SMART TOURISM* ON TOURIST SATISFACTION IN CITY OF PALEMBANG

ABSTRACT

The tourism industry today cannot be separated from the role of tour guides as intermediaries connecting tourists with the historical and cultural values of a destination, while simultaneously being required to adapt to the development of Smart tourism that increasingly shapes the behavior of digital tourists. The Palembang Good Guide (PGG) community, which since 2020 has been developing walking tours and historical storytelling of Palembang City, still faces challenges in maintaining consistency of tourist satisfaction amid increasingly competitive guiding services. This study examines the effect of tour guide competency and Smart tourism implementation both partially and simultaneously on tourist satisfaction in Palembang City. The method used is explanatory quantitative with a Likert-scale questionnaire distributed to 100 selected tourists through purposive sampling. Data were processed using multiple linear regression (IBM SPSS Statistics) covering validity, reliability, classical assumption tests, t-test, F-test, and coefficient of determination. The research findings indicate that tour guide competency and Smart tourism implementation each have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Simultaneously, both variables explain 74.3% of the variation in tourist satisfaction. The more mature the competency possessed by guides and the more integrated digital technology is in tourism services, the greater the satisfaction felt by tourists. This study affirms that guide competency and digital technology are complementary, not substitutes for one another, in building memorable tourism experiences, while also serving as a foundation for tour guides and destination managers in designing adaptive human resource development strategies for the tourism sector in the digital era.

Keywords: *Tour guide competence, Smart tourism, Tourist satisfaction, Palembang Good Guide, Digital tourism*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata dan *Smart tourism* Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Palembang”**.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai proses yang cukup panjang, mulai dari pengumpulan data di lapangan hingga tahap pengolahan dan analisis hasil penelitian. Dalam proses penulis skripsi penulis menemukan banyak pelajaran mengenai bagaimana pengalaman digital dan tingkat transparansi dalam layanan digital dapat memengaruhi kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kebutuhan SDM pemandu wisata yang berkompeten dan juga memiliki kompetensi dalam memandu kegiatan wisata di Palembang *Good Guide* (PGG). Penulisan skripsi ini membahas kajian teori pada bab II yaitu termasuk dengan hipotesis yang terdiri dari 3 asumsi hipotesis yaitu X1 (kompetensi pemandu wisata), X 2 (*Smart Tourism*) dan Y (kepuasan wisatawan), di bab III pada penulisan skripsi ini membahas tentang metode penelitian dengan teknik *purpose sampling* dalam menentukan responden dibantu dengan perhitungan rumus slovin pada bab IV pembahasan hasil olah data ditemukan semakin besar pengaruh kompetensi pemandu wisata dan penerapan *smart tourism* mampu menjelaskan variasi dari kepuasan wisatawan. Tentunya pada penulisan skripsi ini masih terdapat keterbatasan baik dalam penulisan, penyajian data, maupun kedalaman analisis. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis, khususnya dalam kajian kompetensi pemandu wisata dan penerapan *Smart tourism* terhadap kepuasan wisatawan.

Palembang, 24 Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajaran.
3. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Iman Mulyadi, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.Par., selaku Ketua Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dan.
6. Bapak Desloehal Djumrianti, SE., MIS., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Alfitriani, S.ST, Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen, staf Jurusan Bahasa dan Pariwisata, khususnya Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bantuan selama masa perkuliahan.
9. Founder Bung Zaim dan seluruh anggota *Tour Guide* Komunitas Palembang *Good Guide* yang telah membantu banyak dalam penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta, papi yaitu bapak Muhammad Harun Al- Rasyid dan mami yaitu ibu Sri Hartati yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberikan dukungan kasih sayang serta semangat untuk setiap harinya menjalankan penyusunan skripsi ini dengan selalu memberikan *support* dan menjadi garda terdepan untuk penulis terus semangat menyelesaikan studi ini dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, satu kata untuk mereka berdua “mami dan papi alhamdulillah adil berhasil” trimakasih banyak atas doa dan cinta yang luar biasa.

11. Untuk kakak kandung saya tersayang, yaitu Muhammad Jauhari trimakasih sudah selalu mengalah dan memberikan kesempatan terdahulu untuk penulis dari segala hal, lebih memilih untuk adiknya terlebih dahulu merasakan bangku perkuliahan dan memutuskan untuk melanjutkan Pendidikan tinggi setelah satu-satunya adik beliau ini menyelesaikan masa studi di politeknik negeri sriwijaya. Penulis berharap agar selalu ada kemudahan untuk perjalanan kakak untuk juga kelak mendapatkan gelar sarjana juga sama seperti yang penulis rasakan.
12. Kepada sahabat kecil saya terkasih, Rimma Dwi Wartin, A.Md.T dan Anggun Imelda, S.Tr.T pun dimana nantinya jiwa kita mentap kalian berdua adalah orang yang selalu menjadi pendukung dengan penuh kehangatan dan ketulusan untuk mengusahakan penulis hingga penulis percaya bahwa merasakan bangku perkuliahan bukanlah hal yang mustahil, penulis berterimakasih banyak atas arahan dan juga dukungan selama menajalankan studi ini.
13. Terkhusus sahabat satu perjuangan seperti saudara sendiri, yaitu Putri Fianita Roshida beliau adalah teman kelas penulis sekaligus menjadi sahabat baik penulis dalam kondisi apapun, tidak pernah meninggalkan dan tidak pernah lelah mendengarkan. Semoga setelah selesai masa studi ini kamu bisa terus merasakan pancaran kehangatan serta kebahagiaan dari teman-teman kamu yang berada di Palembang, berat rasanya ketika harus menyelesaikan masa studi ini dengan begitu jarakpun akan menjadi pemisah kita.
14. Untuk teman baik penulis dengan nama grub “Kumload Wak” yang berisikan Melinda, Meutia dan Nova ketiga Wanita kuat hebat dan luar biasa yang penulis temukan dan kenal semenjak awal masa perkuliahan, selalu memberikan dukungan positif, sampai berjumpa diepisode kebahagiaan selanjutnya sukses untuk kita semua.
15. Teruntuk Keluarga Pakjo Tercinta, kasih sayang penulis untuk Ayah Azhari, Ibu Zaitun, Bunda Iin, Kak Joko, Kakak Kean, Adek Iban, Adek Adin dan Wakcak, ada beribu kata trimakasih dari penulis.
16. Dan yang terakhir Untuk diri sendiri, M Jumadil Akbar yang nantinya resmi mendapatkan gelar S.Tr.Par, trimakasih sudah berjuang sejauh ini, bahkan sangat jauh dan tidak pernah membayangkan akan sampai dititik ini, trimakasih sudah mau dan siap bertahan dalam menyelesaikan masa studi ini dengan meski sering sekali kekurangan dalam *financial* kamu selalu bersedia dengan begitu banyak tuntutan pekerjaan *frelance* yang di ikuti sejak awal perkuliahan, tentunya semua itu hanya untuk mencukupi biaya- biaya yang harus di selesaikan selama masa studi di kampus ini tercinta,

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAN	iii
LEMBAR BEBAS PLAGIARISM	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TRIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teori.....	22
2.2.1 Kompetensi.....	22
2.2.2 Pemandu Wisata	25
2.2.3 Kompetensi Pemandu Wisata.....	26
2.2.4 Standar Kompetensi Pemandu Wisata	27
2.2.5 Smart tourism	28
2.2.6 Transformasi Pemandu Wisata <i>Smart tourism</i>	29
2.2.7 Konsep Kepuasan	32
2.2.7 Pengertian Wisatawan	34
2.2.7 Kepuasan Wisatawan	36
2.2.7 Palembang Good Guide	37

2.3	Kerangka Pemikiran	39
2.4	Hipotesis Penelitian	40
2.4.1	Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan.....	40
2.4.2	Pengaruh <i>Smart tourism</i> Terhadap Kepuasan	41
2.4.3	Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata dan <i>Smart tourism</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Objek Penelitian, Lokasi dan Periode Penelitian	43
3.1.1	Jenis Penelitian	43
3.1.2	Lokasi Penelitian	45
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.3.1	Populasi	46
3.3.2	Sampel	47
3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.4	Skala Pengukuran	48
3.5	Variabel Penelitian	50
3.5.1	Variabel bebas (<i>Independent variable</i>)	50
3.5.2	Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	50
3.6	Jenis dan Sumber Data	50
3.6.1	Data premier	51
3.6.2	Data Sekunder	51
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7.1	Kuisisioner	52
3.7.2	Studi Literatur	53
3.7.3	Dokumentasi	53
3.8	Definisi Oprasional Variabel	53
3.9	Teknik Analisis Data	58
3.9.1	Teknik Analisi Data Infrensial	58
3.9.2	Uji Validitas	58
3.9.3	Uji Multikolenieritas	59
3.9.4	Uji Heterosekedastisitas	59
3.9.5	Uji Linieritas	59

3.9.6 Analisis Regresi Liner Berganda.....	60
3.9.7 Uji Reabilitas.....	61
3.9.8 Uji t (Parsial).....	61
3.9.9 Uji f (Simultan).....	62
3.9.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	66
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	68
4.2.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Kompetensi Pemandu Wisata	68
4.2.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable <i>Smart tourism</i>	69
4.2.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variable Kepuasan Wisatawan.....	71
4.3 Pengujian Instrumen.....	72
4.3.1 Uji Validitas	72
4.3.2 Uji Reabilitas	74
4.3.3 Uji Normalitas	75
4.3.4 Uji Multikolinearitas	76
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas	78
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.2.6.1 Uji t (Parsial)	80
4.2.6.2 Uji F (Simultan)	82
4.2.6.3 Koefisien Determinasi	83
4.4 Pembahasan	85
4.4.1 Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	86
4.4.2 Pengaruh Smart Tourism Terhadap Kepuasan Wisatawan	87
4.4.3 Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata dan Smart Tourism Terhadap Kepuasan Wisatawan	88

BAB V PENUTUP	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Yang Menggunakan Jasa pemandu Palembang Good Guide (PGG) 3 Tahun Terakhir	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Skala Linkert.....	50
Tabel 3.2 Skala Linkert.....	51
Tabel 3.3 Oprasional Variable.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasrkan Usia	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.4 Ferkuensi Variabel Kompetensi Pemandu Wisata	70
Tabel 4.5 Ferkuensi Variabel <i>Smart tourism</i>	72
Tabel 4.6 Ferkuensi Variabel Kepuasan Wisatawan.....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas	81
Tabel 4.13 Hasil Output Regresi	82
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	83
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	40
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
Lampiran	2	Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran	3	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran	4	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi pembimbing I
Lampiran	5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran	6	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran	7	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran	8	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran	9	Kusioner Responden
Lampiran	10	Hasil Penyebaran Kusioner
Lampiran	11	Hasil Olah Data Kusioner IBM SPSS. 29
Lampiran	12	Dokumentasi Pengambilan Data
Lampiran	13	Revisi Ujian Skripsi Penguji I
Lampiran	14	Revisi Ujian Skripsi Penguji II
Lampiran	15	Revisi Ujian Skripsi Penguji III
Lampiran	16	Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
Lampiran	17	Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi