

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS
PELAYANAN PRODUK DEPOSITO *MUDHARABAH*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BANGKA BELITUNG
CABANG TANJUNGPANDAN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)**

Oleh:

DWI YULIANTI

1931024

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173

E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsel@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-147 /FS /PP.00.9.310 /2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

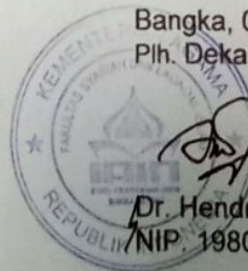
Nama Mahasiswa : Dwi Yulianti
NIM : 1931024
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Tanjungpandan

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 05 Oktober 2023

Pih. Dekan,



Dr. Hendra Cipta, M.S.I

NIP. 198007132008011010

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Yulianti
NIM : 1931024
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Deposito *Mudharabah* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Tanjungpandan" ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut dimuka hukum.

Bangka, 22 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Dwi Yulianti

NIM. 1931024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
e-mail: stainbangkabelitung@kemnag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Dwi Yulianti

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-

Bangka

Assalamu 'alaikum wr.wb.

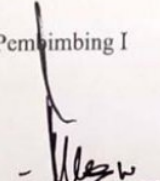
Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Dwi Yulianti
NIM : 1931024
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Tanjungpandan


Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih. *Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Pembimbing I


(Dr. Ahmad Irvani, S.E.M.Ag)
NIP. 197609222008011010

Bangka, 22 Agustus 2023
Pembimbing II


(Diah Novfanti, M.E)
NIP. 199111182019032021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
e-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Dwi Yulianti

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Dwi Yulianti
NIM : 1931024
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Tanjungpandan

Telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Penguji I

(Dr. Hendra Cipta, M.S.I)
NIP. 198007132008011010

Bangka, 22 September 2023
Penguji II

(Rudi Hartono, M.S.I)
NIDN. 2017088501



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbela.ac.id
Website: www.iainsasbela.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 131 In.40/B11/FS/PP.00.9/10/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Produk Deposito *Mudharabah* terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Tanjungpandan.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dwi Yulianti
N I M : 1931024
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Rudi Hartono, M.S.I
NIDN. 2017088501



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 14 September 2023, dengan nilai B (81,50) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“Cukuplah Allah sebagai penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baik tempat bersandar “

(Q.S. Ali-Imran : 173)

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-Baqarah : 153)

“kehidupan yang baik adalah sebuah proses, bukan suatu keadaan yang ada dengan sendirinya. Kehidupan itu sendiri adalah arah, bukan tujuan .”

(Carl Rogers)

“Orang egois tidak mampu mencintai orang lain, mereka juga tidak mampu mencintai diri mereka sendiri”.

(Erich Fromm)

“I am creating a beautiful life for me”

(Dwi Yulianti)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan kepada :

Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang luar biasa.

Kedua orang tuaku Ibu Yuhana dan Bapak Budianto terimakasih karena tidak henti-hentinya selalu memberikan Do'a, kasih sayang, motivasi, dan cinta kepadaku. Yang selalu memberikan semangat untuk mewujudkan cita-citaku, serta yang telah mendidik dan mengajarkan untuk selalu hidup dengan sabar dan jujur.

Kepada saudaraku tercinta kakak Yuliantika dan abang Fajar firdiansyah terimakasih telah selalu memberikan semangat dan dukungan kepada adikmu ini, selalu memberikan perhatian dan kasih sayang agar selalu semangat dalam mendapatkan gelar.

Buat Pembimbing, terutama Bapak Dr. Ahmad Irvani, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Diah Novianti, M.E, serta Dosen-Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, dan arahan dalam bimbingan skripsi ini serta segala hal dalam perkuliahan terimakasih.

Kepada Abang Sigit Terimakasih telah banyak memberikan kasih sayang, mendengarkan keluh kesah, dan berusaha selalu menguatkan untuk mencapai gelar secepatnya.

Terimakasih kepada keluarga selviyana septia yang selalu menjadi tempat ternyaman untuk pulang kampung di tempat perantauan, dirumahmu serasa dirumah sendiri.

Kepada teman-teman dekatku Fegi Melati, Enggar Kumalasari dan juga sepupu jauhku Olivia khanati terimakasih selalu memberikan semangat dan tiada hentinya selalu menemani dikala susah maupun senang.

Almamaterku tercinta.

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN
PRODUK DEPOSITO *MUDHARABAH* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BANGKA
BELITUNG CABANG TANJUNGPANDAN**

Dwi Yulianti

1931024

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

BPRS merupakan lembaga yang kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan prinsip syariah. Deposito *mudharabah* merupakan salah satu akad yang ditawarkan BPRS Cabang Tanjungpandan kepada nasabahnya. Dalam penerapan nisbah bagi hasil di BPRS Cabang Tanjungpandan lebih rendah dibandingkan dengan Bank Pengkreditan Rakyat yang memiliki suku bunga. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan di BPRS Cabang Tanjungpandan sudah baik akan tetapi belum maksimal, karena belum menggunakan pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan produk deposito *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Cabang Tanjungpandan.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan jenis data primer, populasi nasabah berjumlah 246 dengan sampel berjumlah 146 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan model penelitian regresi dan instrumen penelitian olah data menggunakan (SPSS 26.0). Penelitian ini menggunakan skala likert dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian diuji secara validitas dan reliabilitas, dengan teknik analisis data berupa uji normalitas, uji multikolonieritas, dan heterokedastisitas. Uji hipotesis penelitian ini berupa uji koefisien determinasi, uji F, Uji t, dan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan, *pertama*, terdapat pengaruh positif variabel nisbah bagi hasil produk deposito *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Cabang Tanjungpandan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t hitung sebesar $(1,893) > (1,65558)$ t tabel, sehingga jelas H1 diterima, atau jika melihat nilai Sig sebesar $0,040 < 0,05$. *Kedua*, terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan produk deposito *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Cabang Tanjungpandan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t hitung sebesar $(10,195) > (1,65558)$ t tabel, sehingga jelas H2 diterima, jika melihat nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$. *Ketiga*, terdapat pengaruh positif secara simultan variabel nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan produk deposito *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Cabang Tanjungpandan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai F hitung sebesar $(98,042) > (3,06)$ sehingga jelas H3 diterima.

Kata Kunci: Deposito Mudharabah, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Demikian pula shalawat serta salam teruntuk junjungan Besar Nabi Muhammad Saw. Beserta para sahabatnya yang telah membuka tabir jahiliyah sehingga terbentang jalan kebenaran yang terang. Sebagai jalan keselamatan bagi umat manusia, semoga Nur yang terpancarkan tidak redup diterpa perkembangan zaman.

Penelitian skripsi ini merupakan kajian singkat tentang pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan produk deposito *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Tanjungpandan. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I, Selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr.H. Iskandar, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Ibu Wulpiah, M.Ag, Selaku Penasehat Akademik
4. Bapak Dr.Ahmad Irvani, M.Ag, Selaku Pembimbing I
5. Ibu Diah Novianti, M.E, Selaku Pembimbing II
6. Bapak Hendra Cipta, M.S.I, Selaku Penguji I
7. Bapak Rudi Hartono, M.S.I, Selaku Penguji II
8. Seluruh Dr. Dosen IAIN SAS Bangka Belitung
9. Pimpinan Bank I Wayan Argantara Cabang Tanjungpandan

Demikianlah Skripsi ini adanya, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, harapan penulis, skripsi ini bisa bermanfaat. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka,

Dwi Yulianti
NIM. 1931024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	.vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	.viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABELxii
DAFTAR GAMBAR.....	.xiv
DAFTAR LAMPIRANxv
ABSTRAK.....	.xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel.....	11
B. Hubungan Antar Variabel	17
C. Kerangka Pikir Penelitian	18
D. Landasan Teori.....	19

1. Pengertian Perbankan Syariah.....	19
2. Produk Bank Syariah	20
3. Akad Bank Syariah	22
4. Deposito Mudharabah	25
5. Nisbah Bagi Hasil	26
6. Kualitas Pelayanan	31
7. Loyalitas Nasabah	32
E. Hipotesis.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Data dan Jenis Data.....	36
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	37
D. Definisi Operasional Variabel.....	38
E. Desain dan Model Penelitian	42
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	44
H. Validitas dan Reliabilitas	45
I. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Asumsi Klasik	46
2. Uji Hipotesis	48
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	50

BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	51
1. Deskripsi Responden.....	51
B. Analisis Kuantitatif	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	56
C. Uji Asumsi Klasik.....	60
D. Pengujian Hipotesis	68
1. Koefisien Determinasi	68

2. Uji F.....	68
3. Uji t.....	70
E. Pembahasan Hasil Penelitian	72
1. Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah.....	72
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	73
3. Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	74
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA	 78
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah baru produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Cabang Tanjungpandan tahun 2019-2021	6
Tabel III.1 <i>Ishac</i> dan <i>Michael</i> (5%).....	37
Tabel III.2 Indikator Variabel.....	40
Tabel III.3 Skala Pengukuran	43
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel IV.2 Pekerjaan Respponden	52
Tabel IV.3 Rekapitulasi Nilai r-hitung untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Nisbah Bagi Hasil (X1)	54
Tabel IV.4 Rekapitulasi Nilai r-hitung untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas pelayanan (X2)	55
Tabel IV.5 Rekapitulasi Nilai r-hitung untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel IV.7 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Nisbah Bagi Hasil (X1).....	57
Tabel IV.8 Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas pelayanan (X2)	58
Tabel IV.9 Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	59
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinearitas Autokorelasi	62

Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode Tolerance dan VIF.....	64
Tabel IV.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel IV.13 Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel IV.14 Hasil Uji F	69
Tabel IV.15 Hasil Uji t	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Teoritik	18
Gambar II.2 Skema Akad <i>Mudharabah Muqayyadah</i>	30
Gambar II.3 Skema Akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i>	31
Gambar III.1 Model Penelitian Regresi.....	42
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	60
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	61
Gambar IV.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Peneiltian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabel Uji Autokorelasi (*D-w*)
- Lampiran 4 Tabel Uji t
- Lampiran 5 Tabel Uji F
- Lampiran 6 Kartu Mengikuti seminar proposal
- Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Balasan Permohonan izin penelitian
- Lampiran 9 SK Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Dokumentasi
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup