

Skripsi

Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH  
PRODUK PENSIUN BERKAH DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KANTOR CABANG PANGKALPINANG**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**REZKY NOVERIKA AZHARI**

**1731106**

**Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam**

**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Kepada:**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**

**BANGKA BELITUNG**

**2024**



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: [fs@iainsasbabel.ac.id](mailto:fs@iainsasbabel.ac.id)  
Website: [www.iainsasbabel.ac.id](http://www.iainsasbabel.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**  
Nomor: B-1126/FS/B9/PP.00.9/07/2024

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

Nama Mahasiswa : Rezky Noverika Azhari  
NIM : 1731106  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang

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 penjiwaan 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, 23 Juli 2024  
Pih Dekan,  
  
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I  
NIR. 198208042009121006

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezky Noverika Azhari  
NIM : 1731106  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang”** 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 di lain 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 di muka hukum.

Bangka, Juni 2024  
Yang menyatakan,



Rezky Noverika Azhari  
NIM. 1731106



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mentok Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi  
Saudari Rezky Noverika Azhari

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 : Rezky Noverika Azhari  
NIM : 1731106  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang.

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.  
*Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.*

Pembimbing I,

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I.  
NIP.198208042009121006

Bangka, Juni 2024  
Pembimbing II,

Feby Ayu Amalia, M. H.  
NIP.199402212019032019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Jambi, 33173

#### NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi  
Saudari Rezky Noverika Azhari

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rezky Noverika Azhari  
NIM : 1731106  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang.

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

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Penguji I,

  
Dr. H. Iskandar, S.Ag., M.Hum  
NIP. 197305252006041003

Bangka,  
Penguji II,

  
Rudi Hartono, M.S.I  
NIP. 198508172023211027



**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@iainsasababel.ac.id](mailto:humas@iainsasababel.ac.id)  
Website: [www.iainsasababel.ac.id](http://www.iainsasababel.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 105 In.40/B11/FS/PP.00.9/08/2024

Skripsi dengan judul : Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rezky Noverika Azhari  
N I M : 1731106  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

**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. H. Iskandar, M.Hum.  
NIP. 197305252006041003

4. Penguji II,  
Rudi Hartono, M.S.I  
NIPPPK. 198508172023211027



telah dimunaqasyahkan pada hari: Jum'at, 28 Juni 2024, dengan nilai B (77,55) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

## **MOTTO**

***"Fa inna ma'al usri yusra, Inna ma'al 'usri yusra"***

**(Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya  
bersama kesulitan ada kemudahan)**

**(QS. Al-Insyirah: 5-6)**

**"Kegagalan adalah proses, hasil akhir yang baik ditentukan dengan usaha  
yang tidak pernah putus"**

**(Rezky Noverika Azhari)**

**"Hari ini, esok dan selamanya saya akan terus berproses. Yakinkan diri  
sendiri di atas keraguan orang lain"**

**(R.N.A)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

***Bismillahirrohmanirrohim Alhamdulillahirobbilalamin.***

*Tak hentinya diri ini mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas segala limpah rahmat serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga pada akhirnya saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Kepada Bapak (Bustomi), Ibu (Herni Hotijah), dan Kakak (Febrian Saputra) tercinta dan tersayang dengan ini kepersembahkan hasil karya kecil, yang belum tentu mampu membalas perjuangan, keringat dan jerih payah. Terimakasih telah memberi dukungan yang sangat besar, kasih sayang, dorongan, serta doa yang selalu tcurahkan. Terimakasih atas pengorbanan yang tiada hentinya kalian berikan, karena kalian saya bisa seperti yang sekarang ini.*

*Kepada pihak Bank Syariah Indonesia Syariah Kantor Cabang Pangkalpinang yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, saya ucapkan terimakasih atas kerjasama dan bantuanya.*

*Kepada para dosen pembimbing Ibu Feby Ayu Amalia, M.H dan Bapak Dr. Rahmat Ilyas, S.Sos.I., M.S.I, saya ucapkan banyak terimakasih telah sabar membimbing, memberi arahan, saran, dan masukan serta semangat selama proses penyusunan skripsi sampai selesai. Juga kepada penasehat akademik bapak Reski Anwar, M.H., saya ucapkan terimakasih telah memberikan motivasi, semangat dan masukannya semoga kebbaikanya di balas oleh Allah SWT.*

*Kepada sahabat saya Nelsi Yusrina Ayu, Aldo Saputra, Qrana Adinda Berlly dan Zahra Amanda Henry terimakasih telah memberi bantuan semangat, dukungan, motivasi serta doanya.*



**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK PENSIUN  
BERKAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG  
PANGKALPINANG**

Rezky Noverika Azhari  
1731106

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Institut Agama Islam Negeri  
Syaiikh Abdurrahman Siddik  
Bangka Belitung

**Abstrak**

Promosi menjadi poin yang sangat penting karena promosi bertujuan untuk mengenalkan produk yang dimiliki oleh bank kepada masyarakat sebagai calon nasabah. Media promosi atau alat-alat promosi yang dapat digunakan terdiri atas periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat dan publisitas, penjualan pribadi dan pemasaran secara langsung. Selain pemasaran yang efektif, kualitas layanan juga menjadi salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan penjualan atau pemasaran disuatu bank. Penelitian ini akan membahas masalah bagaimana pengaruh promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah memilih produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Karna populasi dalam penelitian ini berukuran kecil, maka keseluruhan populasi digunakan semua sebagai sampel yang berjumlah 50 nasabah produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang atau disebut juga dengan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan dan kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang. Dapat dilihat dari nilai uji T yang menunjukkan bahwa  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} = 2,333 > 1,677$  (promosi penjualan) dan  $2,354 > 1,677$  (kualitas layanan). Kemudian secara simultan variabel promosi penjualan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang yang dibuktikan dengan nilai  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel} = 4,825 > 3,19$ .

***Kata kunci: Promosi Penjualan, Kualitas Layanan dan Keputusan Memilih Produk.***

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*, Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, karna berkat rahmat dan hidayah- Nya, *Alhamdulillah* sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad, SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Sehingga nikmat iman dan islam akan senantiasa dirasakan hingga *yaumul akhir*.

Penyusun skripsi ini ajukan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE). Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang

Penyusun sangat menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berapa pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penyusun ingin mengucapkan banyak 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 Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Reski Anwar, M.H., selaku Penasihat Akademik.
5. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum., selaku penguji I.
6. Bapak Rudi Hartono, M.S.I., selaku penguji II.

7. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, S.Sos., M.S.I selaku Pembimbing I dan Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
8. Segenap dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan memberikan ilmu pengetahuan.
9. Para pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah membantu penulis dalam kelancaran urusan akademik.
10. Bapak Bustomi dan Ibu Herni Hotijah selaku kedua orang tua saya serta kakak saya Febrian Saputra yang selalu senantiasa memberi do'a, semangat, kasih sayang serta dukungan baik dalam bentuk moral maupun materil.
11. Sahabat-sahabatku Aldo Saputra, Nelsi Yusrina Ayu, Zahra Amanda Henry dan Qrana Adinda Berlly yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bangka, 13 Juni 2024



Rezky Noverika Azhari  
NIM. 1731106

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
B. Hubungan Antar Variabel .....	13
C. Kerangka Pikir Penelitian .....	15
D. Landasan Teoritis .....	16

1. Pengaruh.....	17
2. Promosi.....	17
3. Promosi Penjualan.....	19
4. Kualitas Layanan.....	20
5. Keputusan Memilih Produk.....	22
E. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Data dan Jenis Data .....	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	29
3. Teknik Sampling .....	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Desain dan Model Penelitian .....	33
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran .....	34
G. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Kuesioner .....	35
2. Wawancara.....	36
3. Dokumentasi .....	37
H. Uji Validitas dan Reabilitas .....	37
I. Analisis Data .....	39
1. Uji Asumsi Klasik .....	39
a. Uji Normalitas .....	39
b. Uji Multikolinearitas .....	39
c. Uji Autokoleritas .....	40
d. Uji Heterokedastisitas.....	40
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	41

3. Uji Hipotesis .....	42
a. Uji Koefisien Determinasi .....	42
b. Uji T (Parsial) .....	42
c. Uji f (Simultan) .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Uji Instrumen Penelitian .....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	46
2. Uji Asumsi Klasik .....	47
a) Uji Normalitas .....	47
b) Uji Multikolinieritas .....	49
c) Uji Autokolerasi .....	50
d) Uji Heterokedastisitas .....	50
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4. Uji Hipotesis.....	53
a. Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
b. Uji T (Parsial) .....	54
c. Uji f (Simultan).....	55
B. Pembahasan .....	56
1. Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang .....	56
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang.....	57
3. Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk	

	Pensiun Berkah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalpinang .....	59
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	60
	B. Saran .....	61
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Nasabah Produk Pembiayaan Pensiun Berkah .....	3
Tabel III.1	Ringkasan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
Tabel III.2	Skala Likert .....	35
Tabel IV.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel.....	45
Tabel IV.2	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kuisisioner ....	46
Tabel IV.3	Uji Normalitas.....	48
Tabel IV.4	Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel IV.5	Uji Autokorelasi.....	49
Tabel IV.6	Regresi Linier Berganda .....	52
Tabel IV.7	Uji Koefisien Determinasi .....	53
Tabel IV.8	Uji T (Parsial) .....	54
Tabel IV.9	Uji f (Simultan).....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	16
Gambar IV.1 Uji Normalitas .....	48
Gambar IV.2 Uji Heteroskedastisitas.....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. SK Pembimbing
- Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4. Dokumentasi
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Tabulasi Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan