

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS
PASIEN DI PUSKESMAS PADANGMATINGGI
KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2017**

TESIS

Oleh:

**YASBIN HUTABARAT
NIM. 1505195088**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS
PASIEN DI PUSKESMAS PADANGMATINGGI
KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2017**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memeroleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh:

**YASBIN HUTABARAT
1505195088**



**PROGRAMSTUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : **Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pasien di Puskesmas Padangmatinggi Kota Padangsidempuan Tahun 2017**
Nama Mahasiswa : **Yasbin Hutabarat**
Nomor Induk Mahasiswa : **1505195088**
Minat Studi : **Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan**

Menyetujui
Komisi Pembimbing:

Medan, 13 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes

dr. Jamaluddin, MARS

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,

(Dr. Ayi Darmana, M.Si.)

Telah diuji pada tanggal : 13 Oktober 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes

**Anggota : 1. dr. Jamaluddin, MARS
2. Nur Aini, S.Pd., M.Kes., Dr(Cand)
3. Masnelly Lubis, S.Kep.Ns, MARS**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institute Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penulisan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Medan, Oktober 2018
Yang membuat pernyataan

YASBIN HUTABARAT
1505195088

ABSTRACT

THE AFFECTING FACTORS ON THE PATIENT LOYALTY AT PADANGMATINGGI HEALTH CENTER PADANGSIDIMPUAN IN 2018

**YASBIN HUTABARAT
1505195088**

The Health Center is a health service facility that organizes public health efforts and first-rate individual health efforts, by prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest level of community health in its working area. To achieve these objectives, 2 health service targets are set, namely the number of visits and transition. Padangmatinggi Health Center is a First Level Health Facility with a target visit of 15% and a transition rate of 0% every year. The realization of visits in 2016 reached 4.3% and the number of patients who switched reached 944 people at the end of 2016.

This study aims to determine the factors that influence the patient loyalty at Padangmatinggi Health Center in Padangsidimpuan in 2017. This study uses a quantitative approach with a survey method by a cross-sectional study design. The samples were taken by using incidental sampling (non probability sampling) techniques, by distributing questionnaires that have been tested for validity and reliability to 230 respondents. The statistical analysis used in this study was Multiple Correlation Regression.

Based on the results of multiple linear regression tests, it was known that the variables of satisfaction, trust and customer value have a positive effect on patient loyalty with a regression coefficient of satisfaction variable of 0.121, a regression coefficient of confidence variable of 0.220 and a regression coefficient of customer value of 0.051. Based on the results of the t test, the coefficient of determination (R^2) is 0.708. Thus it can be concluded, that the contribution of the variables of satisfaction, trust and customer value to the loyalty variant was 70.8%, while 29.2% was again influenced by other variables not included in the model.

It is suggested to the Health Center to build loyalty by increasing trust, satisfaction and customer value through increasing the skills and abilities of the health center staff, repairing and structuring the facilities of the Health Center providing complete equipment and medicines.

Keywords: Loyalty, Satisfaction, Trust, Customer Value

The Legitimate Right by:

Helvetia Language Center

ABSTRAK

FAKTOR FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS PASIEEN DI PUSKESMAS PADANGMATINGGI KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2017

YASBIN HUTABARAT
1505195088

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuan tersebut ditetapkan 2 target pelayanan Puskesmas yaitu jumlah kunjungan dan jumlah peralihan. Puskesmas Padangmatinggi merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama mempunyai target kunjungan 15% dan angka peralihan 0% setiap tahun. Realisasi kunjungan tahun 2016 mencapai 4,3% dan jumlah pasien yang beralih mencapai 944 orang pada akhir tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien di Puskesmas Padangmatinggi Kota Padangsidimpuan tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan disain cross-sectional study. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *incidental sampling (non probability sampling)*, dengan menyebarkan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas kepada 230 orang responden. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Korelasi Ganda.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diketahui bahwa variabel kepuasan, kepercayaan dan nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi variabel kepuasan sebesar 0,121, koefisien regresi variabel kepercayaan sebesar 0,220 dan koefisien regresi variabel nilai pelanggan sebesar 0,051. Berdasarkan hasil uji t didapatkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,708. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa kontribusi variabel kepuasan, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap varian loyalitas sebesar 70,8%, sedangkan 29,2% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Disarankan kepada pihak puskesmas agar dapat membangun loyalitas dengan meningkatkan kepercayaan, kepuasan dan nilai pelanggan melalui peningkatan keterampilan dan kemampuan tenaga puskesmas, perbaikan dan penataan sarana puskesmas, penyediaan peralatan dan obat-obatan yang lengkap.

Kata Kunci : Loyalitas , Kepuasan, Kepercayaan, Nilai Pelanggan
Daftar Pustaka : 14 buku dan 78 internet (2003 – 2017)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pasien di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017”**

Adapun maksud dari penyusunan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat pada Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa ada bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
2. Imam Muhammad, SE., S.Kom., M.M., M.Kes, selaku Ketua Yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
3. Dr., Drs. Ismail Effendi, M.S., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Anto, S.K.M., M.Kes., M.M., selaku Kepala Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

6. Dr.dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar selama proses penulisan tesis.
7. dr. Jamaluddin, MARS, selaku Dosen Pembimbing III yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penulisan tesis
8. Seluruh dosen dan para staf Program S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat pada Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah mendidik dan membantu penulis.
9. Kepala Puskesmas Padangmatinggi dan seluruh staf yang memberikan informasi dan kerja sama selama penulis melakukan penelitian.
10. Lanna Sari, istri tercinta dan anak-anak tersayang Siti Hajar, Nafisah, Rahima, Kamal Fasasyah dan si bungsu Fatimah Hamadani.

Penulis menyadari bahwa isi tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga teisis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, Oktober 2018
Penulis

Yasbin Hutabarat
NIM. 1505195088

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Yasbin Hutabarat, lahir pada tanggal 23 Januari 1969 di Kota Padangsidempuan, anak ke 3 dari delapan bersaudara dari pasangan ayahanda Mukammal Hutabarat dan Saribanun Harahap dan menikah dengan Lanna Sari Tahun 1992, sekarang menetap di Kota Padangsidempuan.

Pendidikan formil penulis dimulai dari pendidikan Sekolah Dasar Negeri Binjai, selesai tahun 1992, Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 di Tarutung, selesai tahun 1985, Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Binjai, selesai tahun 1988, Akademi Penilik Kesehatan di Kabanjahe, selesai tahun 1991, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara dan selesai tahun 1999. Selanjutnya mengikuti pendidikan lanjutan di Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia sejak tahun 2105.

Mulai bekerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Selatan tahun 1992 sebagai staf, tahun 1994 sampai tahun 1996 sebagai Ka. Sub Seksi Penyehatan TTU, tahun 1996 sebagai Ka. Seksi Perencanaan, tahun 2007 sampai 2008 sebagai Kepala Bidang Perencanaan dan Sistem Informasi Kesehatan, tahun 2016 sampai tahun 2017 sebagai Kepala Puskesmas.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LUAR	
COVER DALAM	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI TESIS	
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Telaah Teori	15
2.2.1. Definisi dan Jenis Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.2. Pelayanan Kesehatan Dasar	16
2.2.3. Definisi, Tugas Pokok, Fungsi dan Wewenang Puskesmas	16
2.2.4. Alur Pelayanan	19
2.2.5. Kepuasan (Satisfaction)	20
2.2.5.1. Definisi Kepuasan.....	21
2.2.5.2. Dimensi Kepuasan	25
2.2.5.3. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas....	27
2.2.5.4. Manfaat Mempertahankan Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.6. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	30
2.2.6.1. Definisi Kepercayaan	30
2.2.6.2. Dimensi Kepercayaan	32
2.2.6.3. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepercayaan	35
2.2.6.4. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas ..	36
2.2.7. Nilai Pelanggan (<i>Customer value</i>).....	38
2.2.7.1. Nilai.....	38
2.2.7.2. Jenis nilai	40

2.2.7.3.	Nilai Pelanggan.....	42
2.2.7.4.	Model Nilai Pelanggan.....	44
2.2.7.5.	Hirarki Nilai Pelanggan.....	46
2.2.7.6.	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Nilai Pelanggan.....	48
2.2.7.7.	Dimensi nilai pelanggan.....	49
2.2.7.8.	Hubungan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas	53
2.2.8.	Loyalitas.....	54
2.2.8.1.	Definisi Loyalitas.....	56
2.2.8.2.	Dimensi Loyalitas	58
2.2.8.3.	Tahapan Loyalitas.....	62
2.2.8.4.	Fungsi Loyalitas.....	63
2.2.8.5.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	65
2.3.	Landasan Teori.....	73
2.4.	Kerangka Konsep Penelitian.....	76
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	77
BAB III METODE PENELITIAN		78
3.1.	Jenis Penelitian.....	78
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	78
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	79
3.3.1.	Populasi Penelitian	79
3.3.2.	Sampel Penelitian	79
3.3.2.1.	Jumlah Sampel (<i>sampling size</i>).....	79
3.3.2.2.	Kriteria Sampel	80
3.3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	81
3.4.	Metode Pengumpulan Data	81
3.4.1.	Jenis Data dan Sumber Data	81
3.4.1.1.	Data Primer	81
3.4.1.2.	Data Skunder	82
3.4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	82
3.5.	Variabel dan Definisi Operasional.....	87
3.5.1.	Variabel Penelitian	86
3.5.2.	Definisi Operasional Variabel.....	87
3.5.2.1.	Kepuasan	87
3.5.2.2.	Kepercayaan	87
3.5.2.3.	Nilai Pelanggan.....	87
3.5.2.4.	Loyalitas	88
3.6.	Metode Pengukuran	88
3.7.	Metode Pengolahan Data.....	90
3.8.	Analisis Data.....	91
3.8.1.	Analisis Univariat	91
3.8.2.	Analisis Bivariat	91
3.8.3.	Analisis Multivariat	92

3.8.3.1. Uji Kandidat	93
3.8.3.2. Uji Asumsi Klasik	93
3.8.3.3. Regresi Linear Ganda	95
BAB IV HASIL PENELITIAN	97
4.1. Gambaran Umum Puskesmas Padangmatinggi	97
4.1.1. Geografi	97
4.1.2. Demografi	97
4.1.3. Peralatan Kesehatan	98
4.1.4. Sarana dan Prasarana Kesehatan	99
4.1.5. Sumber Daya Manusia	100
4.1.6. Angka Kunjungan	101
4.1.7. Angka Peralihan	102
4.2. Karakteristik Responden	103
4.3. Analisis Univariat	106
4.3.1. Distribusi Responden Menurut Kepuasan	106
4.3.2. Distribusi Responden Menurut Kepercayaan	108
4.3.3. Distribusi Responden menurut Nilai Pelanggan	109
4.3.4. Distribusi responden Menurut Loyalitas	111
4.4. Analisis Bivariat	113
4.4.1. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas	113
4.4.2. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas	114
4.4.3. Hubungan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas	115
4.5. Analisis Multivariat	116
4.5.1. Hasil Uji Kandidat	116
4.5.1.1. Hasil Uji Multikolinearitas	116
4.5.1.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	116
4.5.2. Hasil Uji Normalitas	117
4.5.3. Hasil Uji Regresi Ganda	117
4.5.3.1. Hasil Uji T (Koefisien Regresi)	117
4.5.3.2. Hasil Uji F (Simultan)/ Uji Anova	118
4.5.3.3. Koefisien Determinan (R ²)	118
BAB V PEMBAHASAN	120
5.1. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien	120
5.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	130
5.3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien	144
5.4. Implikasi Penelitian	156
5.5. Keterbatasan Penelitian dan Penelitian Lanjutan	156
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	159
6.1. Kesimpulan	159
6.2. Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	169

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Definisi Konseptual Dan Operasional Kepuasan Pelanggan	22
2.2	Tahapan Loyalitas Dan Kerentanan Menurut Oliver	60
3.1	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan	83
3.2	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kepercayaan.....	84
3.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Variabel Nilai Pelanggan.....	85
3.4	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Variabel Loyalitas	86
3.5.	Aspek Pengukuran Variabel Independen Dan Dependen	89
3.6.	Tingkat Keeratan Hubungan Variabel.....	92
4.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelurahan Di Wilayah Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2016	98
4.2	Jumlah Peralatan Kesehatan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	98
4.3	Jumlah Sarana Kesehatan Di Wilayah Puskesmas Padangmatinggi.....	100
4.4	Jumlah Tenaga Kesehatan Berdasarkan Jenis Tenaga Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	100
4.5.	Jumlah Kunjungan Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2015-2016.....	101
4.6.	Jumlah Peralihan Pasien Dari Puskesmas Padangmatinggi Ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Lainnya Tahun 2016	102
4.7	Distribusi Frekwensi Responden Menurut Jenis Kelamin Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	103
4.8	Distribusi Frekwensi Responden Menurut Umur Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	103
4.9	Distribusi Frekwensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017.....	104
4.10	Distribusi Frekwensi Responden Menurut Pekerjaan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	104
4.11	Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	105
4.12	Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Penghasilan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	105
4.13	Distribusi Frekwensi Jawaban Pasien Pada Pernyataan Kepuasan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2107	106
4.14	Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	107
4.15	Distribusi Frekwensi Jawaban Pasien Pada Pernyataaan Kepercayaan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017.....	108

4.16	Distribusi Tingkat Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	109
4.17	Distribusi Frekwensi Jawaban Pasien Pada Pernyataan Nilai Pelanggan Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017.....	109
4.18	Distribusi Tingkat Nilai Pelanggan Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	110
4.19	Distribusi Frekwensi Jawaban Pasien Pada Pernyataan Loyalitas Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017.....	111
4.20	Distribusi Tingkat Loyalitas Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	112
4.21	Tabulasi Silang Antara Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017.....	113
4.22	Tabulasi Silang Antara Kepercayaan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2107.....	114
4.23	Tabulasi Silang Antara Nilai Pelanggan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Padangmatinggi Tahun 2017	115
4.24	Hasil Uji Kandidat Variabel Independen	116
4.25	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas Variabel Independen	116
4.26	Hasul Uji Asumsi Normalitas Variabel.....	117
4.27	Hasil Uji “T”	117
4.28	Koefisien Regresi Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	119

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Alur Pasien Rawat Jalan.....	20
2.2	Proses Persepsi.....	38
2.3	Elemen Customer Value.....	44
2.4	Hirarki Nilai Pelanggan.....	48
2.5	Determinants Of Customer Value – Perceived Value.....	49
2.6	Proses Satu Dimensi Sampai Empat Dimensi Dari Loyalitas Menurut Oliver (1999).....	61
2.7	Tingkatan Loyalitas Menurut Aaker (2017).....	62
2.8	Model Loyalty.....	74
2.9	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas.....	76
2.10	Kerangka Konsep Penelitian.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	169
2.	Master Data Uji Validitas	174
3.	Master Data Penelitian	182
4.	Hasil Uji Validitas	186
5.	Hasil Output Penelitian	198
6.	Lembar Persetujuan Revisi	206
7.	Surat Balasan Penelitian	207
8.	Lembar Bimbingan I	208
9.	Lembar Bimbingan II	209
10.	Dokumentasi Penelitian	210