

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
RUMAH SAKIT TK. IV DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (DKT)  
KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**Dianing Kusuma Arum**

**21401162**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi dengan Judul**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT TK. IV DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (DKT)  
KOTA KEDIRI**

**Ditulis Oleh**

**DIANING KUSUMA ARUM**

**21401162**

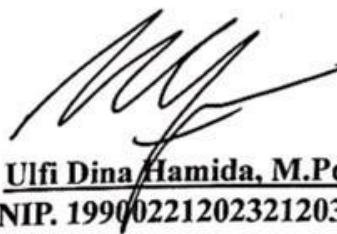
**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**



**Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI**  
**NIP. 197607082006041004**

**Pembimbing II**



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.**  
**NIP. 199002212023212039**

## NOTA DINAS

Kediri, 23 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel N0. 07 – Ngronggo Kediri

**Assalamu'alaikum. Wr. Wb.**

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : DIANING KUSUMA ARUM

NIM : 21401162

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DETASEMEN  
KESEHATAN TENTARA (DKT) KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.


**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing I**



**Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El**  
NIP. 197607082006041004

**Pembimbing II**



**Ulfi Ding Hamida, M.Pd.**  
NIP. 199002212023212039

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 30 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Pengumpulan Skripsi

Kepada Yth,

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel N0. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : DIANING KUSUMA ARUM

NIM : 21401162

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DETASEMEN  
KESEHATAN TENTARA (DKT) KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan  
tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 28  
Juni 2025 kami agar dapat menerima menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

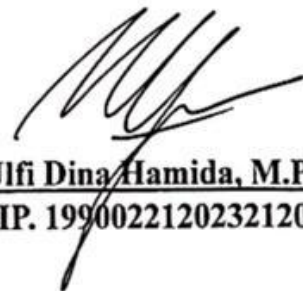
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I**



**Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El**  
NIP. 197607082006041004

**Pembimbing II**



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.**  
NIP. 199002212023212039

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT TK. IV DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (DKT)  
KOTA KEDIRI**

**DIANING KUSUMA ARUM**

21401162

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 28 Juni 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama  
**Adin Fadilah, M.E., Sv.**  
NIP: 198603102019031007
2. Penguji I  
**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.**  
NIP: 197501011998031002
3. Penguji II  
**Dijan Novia Saka, S.E., M.M.**  
NIP: 197012142023212004

(.....  
.....  
.....)

Kediri, 30 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
  
**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.**  
NIP: 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

Jalan Sunan Ampel Nomor 07 Ngronggo Kota Kediri Kode Pos 64127  
Telepon (0354) 689282 Faksimile (0354) 686564 Website: [www.uinkediri.ac.id](http://www.uinkediri.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DIANING KUSUMA ARUM  
NIM : 21401162  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : dianingkarum@gmail.com  
Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit  
Tk. Iv Detasemen Kesehatan Tentara Kota Kediri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut di atas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 30 Juni 2025

Penulis

Dianing Kusuma Arum

NIM. 21401162

## HALAMAN MOTTO

إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ يَا أَبَتِ إِنِّي رَأَيْتُ أَحَدَ عَشَرَ كَوْكَبًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ رَأَيْتُهُمْ لِي سَاجِدِينَ ﴿٤﴾

Artinya: “(Ingatlah) ketika Yusuf berkata kepada ayahnya:

‘Wahai ayahku, sesungguhnya aku bermimpi melihat sebelas bintang,  
matahari dan bulan; kulihat semuanya sujud kepadaku.’”

(QS. Yusuf: 4)

"Mimpi besar bukan untuk ditakuti, tetapi untuk diperjuangkan dengan  
doa, kerja keras, dan keyakinan kepada rencana Allah yang terbaik."

“Bermimpilah setinggi langit.

Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang – bintang.”

-Ir. Soekarno-

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dianing Kusuma Arum

NIM : 21401162

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan ini hasil plagiat, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 30 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



**Dianing Kusuma Arum**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas karunia, kekuatan, yang diberikan-Nya sepanjang perjalanan akademik saya, serta sholawat salam teruntuk Baginda Rasulullah Muhammad SAW atas do'anya untuk ummatya, sehingga saya mampu melewati setiap tantangan dan rintangan dalam proses penyusunan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada:

1. Teristimewa Cinta Pertama dan Pintu Surgaku, yaitu Ayahku Hadi, S.E. dan Ibuku Yayuk, S.Sos. Mereka adalah panutanku motivator terbesar dalam hidup. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah surut, doa yang tak henti mengiringi setiap langkah, dan pengorbanan yang tak pernah kalian ungkapkan namun selalu kurasakan dalam diam. Setiap pencapaian ini ada penuh dan harap kalian yang menyatu menjadi semangat di setiap perjuanganku. Terima kasih Ayah dan Ibu, kalian adalah alasanku terus maju dan mampu melangkah sejauh ini. Dengan segenap cinta dan rasa syukur yang tak terhingga, halaman ini aku persembahkan untuk. Sebagai ungkapan terima kasih atas kasih yang tak terucap.
2. Kepada Nenek Sukarti tercinta, yang kasih sayang, doa, dan nasihatnya menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkahku. Terimakasih dan semoga karya ini bisa menjadi wujud cinta dan kebanggaan untuk Nenek.
3. Kepada Wanita Sang penulis karya ini yaitu saya sendiri Dianing Kusuma Arum. Terima kasih karena tidak menyerah dan percaya sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini kamu bisa melewatinya, serta telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ucap syukur dan bangga, karena tidak berhenti memperjuangkan gelar untuk meraih cita cita yang dulu hanya berani ku sebut dalam doa.

4. Kepada Bidadari dalam wujud nyata, dan juga cermin yang menyerupaiku yaitu Kembaranku tercinta, Ayu. Kata semangat untukmu saudariku yang juga sedang berjuang meraih gelar sarjana S.Psi., kau adalah panutanku kak, aku bangga padamu. Dalam hidup ini, aku diberi anugerah terindah berupa dirimu, bukan hanya sebagai kakak, tetapi juga sahabat sejak dalam rahim. Kau sosok yang membuatku yakin bahwa aku tak pernah benar-benar sendiri. Terima kasih karena selalu hadir, kau adalah pelipur lara dan tawa paling tulus setiap hariku. Dalam diam doa - doa dan suara yang tak terdengar, kau tak pernah lelah menjadi pendorong dalam setiap langkahku. Terima kasih karena selalu mendukungku, meski kadang tak kuminta. Kembaranku bagian dari diriku yang tak tergantikan. Dengan cinta yang tak pernah habis, karya ini kupersembahkan untukmu.
5. Kepada Saudara Laki-lakiku Agung, Kakak Iparku Monica, dan Keponakan Kecilku Alvaro. Terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu mengalir tanpa diminta. Dalam diam kalian menjadi penguat, dalam jarak kalian tetap dekat di hati. Kehadiran kalian adalah pelipur lelah sekaligus pengingat untuk terus melangkah. Dengan segenap cinta dan rasa hormat, kupersembahkan karya ini.
6. Teruntuk Brili S.H., Terima kasih karena telah menjadi bagian dari setiap proses panjang dalam hidupku. Terima kasih telah setia meluangkan waktunya dan menjadi pendengar terbaik, tempat berbagi cerita, serta dukungan yang hadir dengan doa, dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga langkah kita selalu searah, saling menguatkan di tengah kerasnya perjuangan meraih gelar dan impian masa depan.
7. Tak lupa teruntuk sahabat-sahabatku, Dina, Deska, Adella, Cindy, Rima, Fadhila, dan Dinda, terima kasih telah menemaniku dan memberi semangat, dorongan motivasi dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

## ABSTRAK

DIANING KUSUMA ARUM, Dosen Pembimbing: Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd.: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit DKT Kediri Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit DKT Kediri serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Kediri. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 344 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), dan variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berada pada kategori cukup. Hasil uji regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dan Hasil uji hipotesis yang mana pada uji t nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti  $\text{sig} < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,60,9 yang berarti bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien sebesar 60,9%%, dan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, dan biaya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri”.

Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk membuat skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihah, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk membuat serta menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tua, kakak - kakakku, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, dan doa kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
6. Seluruh responden Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara Kota Kediri yang telah membantu memberikan informasi dan data sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 30 Juni 2025

Penulis



Dianing Kusuma Arum

NIM. 21401162

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup .....	14
F. Penelitian Terdahulu.....	14

BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Kualitas Pelayanan .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	22
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
4. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	24
B. Definisi Kepuasan Pasien.....	25
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	25
2. Indikator Kepuasan Pasien.....	26
3. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	27
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	28
D. Kerangka Berpikir .....	30
E. Hipotesis .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Rancangan Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Definisi Operasional .....	34
F. Metode Pengumpulan Data .....	35
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Metode Analisis Data .....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
B. Deskripsi Responden .....	53
C. Deskripsi Data .....	54
D. Analisis Data .....	57
BAB V PEMBAHASAN.....	65
A. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kediri.....	65
B. Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kediri.....	69
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kediri.....	73
BAB VI PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rumah Sakit Umum yang ada di Kota - Kota Kediri Tahun 2024 .....	6
Tabel 1.2 Perbandingan Rumah Sakit Tk. IV DKT Kota KEDIRI, Rumah Sakit Umum Daerah Kilisuci Kota Kediri Tahun 2024.....	8
Tabel 1.3 Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri 2022 - 2024 .....	10
Tabel 1.4 Capaian Mutu Nasional Tingkat Kepuasan Pasien 2022 - 2024 .....	11
Tabel 1.5 Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien Menurut Tjiptono...	11
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel X.....	34
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel Y.....	35
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert .....	36
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai R-Squared.....	42
Tabel 4.1 Instalasi Rawat Inap .....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	54
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	55
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	56
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	56
Tabel 4.8 Analisis Descriptive.....	57
Tabel 4.9 Kategori Vriabel (Kualitas Pelayanan).....	58
Tabel 4.10 Kategori Vriabel (Kepuasan Pasien) .....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas.....	61
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Sederhana .....	62

Tabel 4.14 Uji T .....	63
Tabel 4.15 Interpretasi Nilai R-Squared.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Rumus Isaac Dan Michael Dengan Tarf Kesalahan 1%, 5%, dan 10% .....	33
Gambar 4.6 Simbol Dari Kesehatan Angkatan Darat.....	45
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Data Kuesioner Variabel X dan Y

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik

Lampiran 4 Surat Izin Observasi Dari Kampus

Lampiran 5 Surat Balasan Observasi

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Dari Kampus

Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 8 Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup