

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat disimpulkan bahwa, $r_{hitung} = 0,597$ lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar $0,227$. Dengan demikian $r_{hitung} = 0,597$, $p = 0,000$, taraf signifikan $p < 0,05$ sehingga korelasi tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y. Hasil tersebut menggambarkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,597 > 0,227$), maka hipotesis diterima, artinya “Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada JNE Cabang GKB Gresik”. Hal tersebut berarti dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi persepsi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian ini berdasarkan pada data yang diperoleh dari frekuensi jawaban responden terhadap item-item pernyataan dalam variabel persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Cabang GKB Gresik, antara lain :

1. Bagi Perusahaan JNE Cabang GKB Gresik

- a. Bagi perusahaan sebagai pemberi kualitas pelayanan kepada konsumen, sebaiknya meningkatkan kepuasan konsumen utamanya dalam keterjangkauan harga yaitu perusahaan dapat memberikan harga yang terjangkau kepada konsumen.
- b. Sebaiknya perusahaan memberikan ganti rugi yang sesuai dengan barang yang hilang sehingga konsumen tetap memberikan kepercayaannya kepada JNE.
- c. Seharusnya perusahaan memberikan fasilitas ruang parkir yang cukup kepada konsumen sehingga konsumen merasa aman.
- d. Sebaiknya perusahaan memberikan fasilitas yang layak seperti, Televisi yang bisa dilihat konsumen sembari menunggu antrian agar tidak jenuh.
- e. Sebaiknya perusahaan memberikan *packing* amplop yang aman gratis untuk konsumen yang mengirimkan berkas dokumen agar dokumen tidak terlipat dan rusak.
- f. Sebaiknya perusahaan memberikan *packing* gratis untuk konsumen yang akan mengirim barang agar konsumen merasa senang dan puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen, diharapkan dapat meneliti hal tersebut lebih mendalam lagi dengan survei lapangan, wawancara narasumber, wawancara dengan perusahaan yang terkait dengan sebanyak-banyaknya untuk mencari data yang lebih akurat dengan detail.

- b. Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan konsumen agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang masih belum dibatasi dalam penelitian ini untuk mengungkap faktor apa saja yang munculnya kepuasan konsumen, seperti faktor karakteristik produk/jasa, harga, lokasi, desain visual, *image*, suasana, emosi dan lingkungan.
- c. Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan konsumen terhadap persepsi kualitas pelayanan untuk mencari referensi sebanyak-banyaknya terutama referensi pada buku langsung yang berkaitan pada judul penelitian diatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2008). *Marketing*. Penerbit MedPress: Yogyakarta.
- Azwar, S. (2001). *Metode penelitian*. Penerbit Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Azwar, S. (2007). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Penerbit Pustaka Pelajar: Jakarta.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Penerbit Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Prenadamedia: Jakarta.
- Churchill, G. (2005). *Dasar-Dasar Riset Pemasaran* (Edisi 4). Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Januar, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*, (online), 11(2): 265-289, (<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>), diakses 05 Maret 2018.
- Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Gloria. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan di Industri Utilitas-Sebuah Kasus Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, (online), 6(5): 203-210, (<https://www.ccsenet.org/ijbm>), diakses 05 Maret 2018.
- Hon, L. & Tantri, Y.R.S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, (online), 8(2): 32-44, (<https://media.neliti.com/.../78568-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua.pdf>), diakses 05 Maret 2018.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Lovelock, C & Lauren, K.(2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit PT. Indeks Indonesia: Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Oliver, R. (2010). *Satisfaction: a Behaviora; Perspective on the Consumer*. 2nd ed. ME Sharpe/Inc: New York.

- Payne, A. (2009). *The Essence of Service Marketing* Pemasaran Jasa. Prentice Hall Essence of Management Series: Jakarta.
- Priyatno, D. (2008), *Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum*, Penerbit Mediakom: Yogyakarta.
- Robbins, S. (2015). *Perilaku Organisasi, Edisi 16*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Santoso, S. (2015). *Menguasai SPSS22 From Basic To Expert Skills*. Penerbit PT. Elex Media Kumtopindo: Jakarta.
- Sari & Kustijana. (2012). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan, dan Trust pada Kepuasan Konsumen di Perusahaan Taksi PT. Kosti Solo. *Jurnal Fokus Manajerial*, (online), 11(2): 151-160, (<https://jurnal.uns.ac.id/fokus-manajerial/article/download/.../1848>), diakses 05 Maret 2018.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- _____. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- _____. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta: Bandung.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish: Yogyakarta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Tjiptono, F.(2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Penerbit Andi: Yogyakarta.

- Yunita, K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Relationship Marketing* dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, (online), 17(2): 1-14 (<https://jurnal.uns.ac.id/jbm/article/view/17184>), diakses 05 Maret 2018.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing*, (online), 49(5): 204-212, (<https://www.jstor.org/stable/1251563>), diakses 05 Maret 2018.

LAMPIRAN 1

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2
DATA PELANGGAN JNE CABANG GKB
GRESIK

Data Konsumen JNE Cabang GKB Gresik

DATA KONSUMEN BULAN MARET-MEI 2018	
NO	NAMA PELANGGAN
1	C DAN K
2	GS
3	SB
4	KE
5	AS
6	SA
7	TO
8	SL
9	JHS
10	BK
12	AY
13	EZ
14	LC
15	PT. MG
16	PT. AL
17	AM
18	N.P
18	OHS
20	A.T.H
21	ADB
22	SAR
23	ICG
24	ZU
25	PT. KAS
26	CV. BP
27	BAY
28	AS
29	ABS
30	LMJ
31	CA

32	KTV
33	MP
34	RC
35	JS
36	YNY
37	PC
38	SV
39	NH
40	PS
41	FA
42	RW
43	PTR
44	RAJ
45	AHC
46	PT INM
47	PT SM
48	KS
49	GK
50	B.C
51	RBS
52	MRK
53	NNH
54	PT. HMG
55	MHC
56	NHT
57	IND
58	YL
59	UC
60	DJ
61	SS
62	FTF
63	CML
64	ADT
65	CBS
66	PRLV
67	ASH
68	GKN
69	CLS
70	MW

71	NG
72	KP
73	BAS
74	KSH
75	DZ
76	JJ
77	SC
78	GE
79	ZG
80	L & L
81	KH
82	AI
83	QO
84	GQ
85	GMS
86	QG
87	MSK
88	VK
89	AR
90	BS
91	RVD
92	IS
93	TUP
94	HY
95	NS

Sumber : Arsip JNE GKB Gresik

LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Saya mahasiswa semester X Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik sedang melakukan penelitian untuk skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan dengan mengisi angket/kuisisioner sesuai dengan keadaan yang saudara/i rasakan selama ini. Data yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama (Bisa inisial) : _____
 Jenis Kelamin : _____
 Umur : _____
 Pekerjaan : _____

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia menjadi responden penelitian yang dilakukan Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Data yang saya berikan sesuai dengan keadaan saya sebenarnya.

Demikian saya sampaikan, atas kerjasama dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Gresik, 31 Mei 2018

Hormat saya,

Responden

(Solichatul Fitriyah)

(.....)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Baca dan pahami pernyataan berikut, dan isilah jawaban jangan sampai ada yang terlewatkan
2. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi anda dengan memberi tanda **checklist** (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
3. Setiap responden dapat memiliki jawaban yang berbeda, tidak ada yang salah. Karena itu jawablah sesuai dengan keadaan pada diri anda yang sebenarnya.

KETERANGAN :

Alternatif jawaban :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

CS : Cukup Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

I. KEPUASAN KONSUMEN

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	CS	KS	TS
1.	Saya merasa puas dengan biaya yang ditetapkan oleh JNE					
2.	Saya merasa JNE lebih mahal dibandingkan dengan ekspedisi jasa lainnya					
3.	Saya tidak menyampaikan komplain keterlambatan barang dating					
4.	Saya merasa kecewa dengan harga yang diberikan JNE					

	karena terlalu mahal					
5.	Saya menyampaikan komplain keterlambatan barang datang					
6.	Saya puas dengan pengiriman JNE yang tepat waktu					
NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	KS	TS
7.	Saya merasa JNE pengirimannya lebih lambat dibandingkan dengan ekspedisi lainnya					
8.	Saya tidak menuntut ganti rugi ketika barang hilang					
9.	Saya kecewa dengan pengiriman JNE yang lamban					
10.	Saya merasa JNE lebih murah dibandingkan dengan ekspedisi jasa lainnya					
11.	Saya menuntut ganti rugi barang yang hilang sesuai dengan nilai barang					
12.	Saya merasa JNE pengirimannya lebih cepat dibandingkan dengan ekspedisi lainnya					
13.	Saya merasa tidak aman dengan fasilitas parkir JNE yang sempit					
14.	Saya merasa JNE lebih tanggap dalam menyelesaikan masalah keterlambatan barang belum sampai					
15.	Saya enggan meminta 10 kali ongkos kirim ketika barang rusak					
16.	Saya merasa JNE kurang sigap dalam menyelesaikan permasalahan misalnya komplain tentang barang belum sampai					
17.	Saya puas dengan fasilitas lahan parkir JNE yang luas					
18.	Saya merasa JNE layak untuk direkomendasikan kepada oranglain karena pelayanannya yang memuaskan dibandingkan dengan yang lainnya					
19.	Saya merasa sedih dengan ruangan JNE yang sempit, kotor, pengap dan bau					
20.	Saya merasa enggan merekomendasikan JNE kepada teman, keluarga dan orang terdekat karena pelayanannya buruk					

21.	Saya merasa senang dengan ruangan JNE yang nyaman					
22.	Saya tidak meminta ganti rugi 10 kali ongkos kirim pada barang yang rusak					
NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	KS	TS
23.	Saya kecewa dengan peralatan teknologi JNE yang ketinggalan zaman					
24.	Saya merasa senang dengan petugas JNE yang berpenampilan rapi					
25.	Saya merasa kurang nyaman dengan petugas JNE yang acuh tak acuh					
26.	Saya merasa puas dengan peralatan teknologi JNE sudah canggih					
27.	Saya merasa kurang senang dengan petugas JNE yang penampilannya berantakan					
28.	Saya merasa puas dengan petugas JNE yang ramah dan sopan					

II. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	CS	KS	TS
1.	Saya dapat memilih jasa layanan JNE sesuai dengan kebutuhan					
2.	Saya mendapatkan pelayanan yang sigap dari pegawai ketika menyampaikan complain					
3.	Saya tidak dapat memilih jasa layanan yang sesuai dengan kebutuhan					
4.	Saya mendapat senyuman dan sapa dari pegawai setiap kali mengirim barang di JNE					
5.	Saya kecewa dengan pelayanan JNE yang lambat mengenai informasi apapun					
6.	Saya mendapatkan fasilitas tempat duduk yang nyaman					

7.	Saya mendapatkan pelayanan yang buruk ketika pegawai JNE tidak memberitahukan dengan benar macam-macam layanan service					
8.	Saya mendapatkan pelayanan yang lambat dari pegawai ketika komplain					
NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	KS	TS
9.	Saya diberikan informasi yang jelas mengenai harga					
10.	Saya dilayani dengan sigap ketika saya bingung tentang alamat penerima yang kurang jelas					
11.	Saya tidak menerima fasilitas yang nyaman ketika menunggu antrian					
12.	Saya disarankan ketika memilih layanan YES (Yakin Esok Sampai) ketika butuh barang terkirim dalam waktu satu hari					
13.	Saya tidak menerima saran tambahan <i>packing</i> pada barang yang rawan rusak					
14.	Saya diberikan informasi dengan jelas tentang estimasi hari barang sampai					
15.	Saya enggan diberikan stiker pada paket makanan					
16.	Saya melihat TV sembari menunggu antrian					
17.	Saya disarankan menggunakan asuransi ketika barang bernilai tinggi					
18.	Saya disarankan memberi tambahan pengamanan barang yang rawan, seperti <i>bubble wrap</i> , kardus dan stiker anti pecah					
19.	Saya bingung dengan estimasi hari barang sampai karena pegawai tidak menyampaikannya					
20.	Saya diberikan stiker makanan pada paket makanan agar meminimalisir resiko barang tertindih dan terbanting					
21.	Saya enggan melihat TV ketika menunggu antrian					
22.	Saya mendapat ganti rugi 10 kali ongkos kirim ketika barang rusak					

23.	Saya tidak mendapatkan packing gratis dari JNE					
24.	Saya mendapat pelayanan yang tanggap dari pegawai ketika bingung harus menggunakan <i>service</i>					
25.	Saya hanya memberikan packing yang sederhana untuk berkas dokumen					
NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	KS	TS
26.	Saya bebas memarkirkan kendaraan di JNE karena tempat parkir yang luas					
27.	Saya enggan menggunakan asuransi terhadap barang yang bernilai tinggi					
28.	Saya mendapat <i>packing</i> gratis ketika barang saya belum di <i>packing</i>					
29.	Saya mendapatkan pelayanan yang lambat dari pegawai ketika memilih <i>service</i>					
30.	Saya mendapatkan packing amplop ketika mengirim berkas dokumen					
31.	Saya khawatir ketika memarkirkan kendaraan di JNE karena tempatnya yang sempit					
32.	Saya mengabaikan klaim ganti rugi ketika barang rusak karena prosesnya yang rumit					
33.	Saya diberikan penjelasan mengenai macam-macam <i>service</i> yang ada di JNE					
34.	Saya mendapatkan muka yang acuh tak acuh dari pegawai JNE					
35.	Saya selalu menerima informasi yang jelas mengenai resiko barang tertindih dan terbanting					
36.	Saya mendapatkan fasilitas toilet yang kotor dari JNE					
37.	Saya enggan diberikan penjelasan mengenai macam-macam <i>service</i> yang ada di JNE					
38.	Saya tidak diberi informasi yang jelas mengenai harga					
39.	Saya kurang mendapat informasi mengenai resiko barang tertindih dan terbanting dengan paketan yang lainnya					

40.	Saya mendapat fasilitas toilet yang bersih dan harum dari JNE					
-----	---	--	--	--	--	--

~Terima kasih~

LAMPIRAN 4

TABULASI DATA EXCEL VARIABEL

KEPUASAN KONSUMEN

LAMPIRAN 5

TABULASI DATA EXCEL VARIABEL

PERSEPSI KUALITAS

LAMPIRAN 6

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL

KEPUASAN KONSUMEN

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
item1	3.6400	.56089	75
item2	2.8533	.65126	75
item3	3.0267	1.30460	75
item4	3.6400	.83245	75
item5	2.5600	.91887	75
item6	4.2000	.77110	75
item7	3.9867	.81362	75
item8	2.8133	1.33248	75
item9	4.0400	.81274	75
item10	2.8000	.71660	75
item11	2.6133	.94287	75
item12	4.0267	.82156	75
item13	3.5733	.79140	75
item14	3.9600	.72485	75
item15	3.8000	.82199	75
item16	3.6800	.84085	75
item17	2.9467	.61278	75

item18	4.3867	.75146	75
item19	4.0800	.76688	75
item20	4.0667	.72286	75
item21	4.0933	.80829	75
item22	2.9733	1.27315	75
item23	4.2533	.69929	75
item24	4.0400	.57984	75
item25	4.1867	.72956	75
item26	3.8800	.59184	75
item27	4.1200	.75265	75
item28	4.0800	.69282	75
totalkkk	1.0232E2	10.73031	75

LAMPIRAN 7

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL

PERSEPSI KUALITAS

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
item.1	4.3067	.65705	75
item.2	4.0933	.77413	75
item.3	4.3200	.79117	75
item.4	4.1200	.82134	75
item.5	4.3467	.70698	75
item.6	3.7867	.81029	75
item.7	4.2800	.66900	75
item.8	4.1867	.63017	75
item.9	4.2267	.66927	75
item.10	4.1467	.81694	75
item.11	4.2667	.70391	75
item.12	4.6000	.65760	75
item.13	4.4133	.63869	75
item.14	4.4000	.75337	75
item.15	3.8667	.96329	75
item.16	3.5067	.79480	75

item.17	4.2533	.80695	75
item.18	4.3867	.69542	75
item.19	4.2000	.63671	75
item.20	4.1333	.79412	75
item.21	4.0000	.78843	75
item.22	3.4533	.87446	75
item.23	3.4533	1.03053	75
item.24	4.0133	.76217	75
item.25	2.8133	.74785	75
item.26	2.9333	.55345	75
item.27	3.9600	.64599	75
item.28	3.6533	.70698	75
item.29	4.0800	.67303	75
item.30	3.5333	.72286	75
item.31	3.3733	.71231	75
item.32	3.9333	.64375	75
item.33	4.1067	.68917	75
item.34	4.2533	.61717	75
item.35	4.0800	.69282	75
item.36	4.4533	.66360	75
item.37	4.1600	.69826	75

item.38	4.2400	.61160	75
item.39	4.2000	.61512	75
item.40	3.8133	.86514	75
Totalpsp	1.6035E2	14.89648	75

LAMPIRAN 8

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL

KEPUASAN KONSUMEN

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.733	.866	27

LAMPIRAN 9

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL

PERSEPSI KUALITAS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.744	.940	35

LAMPIRAN 10

HASIL UJI NORMALITAS KEPUASAN

KONSUMEN DAN PERSEPSI KUALITAS

Hasil Uji Normalitas

1. Kepuasan Konsumen

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
	KEPUASAN_KONSUMEN	,111	75	,023	,959	75

2. Persepsi Kualitas Pelayanan

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
	PERSEPSI	,103	75	,048	,937	75

LAMPIRAN 11

HASIL UJI LINEARITAS

Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN_KONSUMEN * PERSEPSI	Between Groups	(Combined)	6393.053	38	168.238	3.165	.000
		Linearity	3493.941	1	3493.941	65.728	.000
		Deviation from Linearity	2899.113	37	78.354	1.474	.123
	Within Groups		1913.667	36	53.157		
	Total		8306.720	74			

LAMPIRAN 12

HASIL UJI KORELASI

Hasil Uji Korelasi

Correlations				
			KEPUASAN_KONSUMEN	PERSEPSI
Spearman's rho	KEPUASAN_KONSUMEN	Correlation Coefficient	1,000	,597**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	75	75
	PERSEPSI	Correlation Coefficient	,597**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	75	75

LAMPIRAN 13
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

