

## LAMPIRAN A

### KUISIONER

#### Kuesioner Pra Survey

- 1) Apakah Anda pengguna PT XYZ ?
- 2) Apakah Anda puas menggunakan layanan PT XYZ ?
- 3) Apakah sering mengalami gangguan internet menggunakan PT XYZ ?
- 4) Berapa kali Anda mengalami gangguan internet menggunakan PT XYZ dalam sebulan ?
- 5) Apakah Anda pernah mengalami pelayanan yang kurang memuaskan di PT XYZ ? Jika ya, berapa kali Anda mengalami hal tersebut ?
- 6) Apakah Anda marah-marah dengan pihak customer service ?
- 7) Apakah Anda melaporkan kejadian tersebut ?
- 8) Bagaimana cara Anda melaporkan hal tersebut ?
- 9) Bagaimana tanggapan dari PT XYZ ?
- 10) Apakah ada feedback yang positif dari PT XYZ ?

## **Kuesioner Penelitian**

### **Pengaruh Ketidaksopanan Pelanggan dan Stres Kerja ke pada Kepuasan Kerja dan Kejenuhan karyawan**

Dengan hormat, saya Hendra Subroto dengan NIM 01011180413, mahasiswa dari Universitas Pelita Harapan. Saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya yang berjudul Pengaruh Ketidaksopanan Pelanggan dan Stres Kerja pada Kepuasan Kerja melalui Kejenuhan karyawan.

Bersama ini saya mohon bantuan Bapak / Saudara / i untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan. Kuesioner ini ditujukan untuk diisi dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Saya harap agar jawaban yang Bapak / Saudara / i berikan nantinya adalah jawaban yang objektif agar diperoleh hasil penelitian yang maksimal. Atas perhatian dan kerjasama Bapak / Saudara / i, saya ucapkan terimakasih

Hormat Saya,

Hendra Subroto

#### **Pertanyaan Filtering**

1. Apakah Anda seorang karyawan tetap ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Anda termasuk karyawan di bidang apa ?
  - a. Technical Support
  - b. Customer Service

## A. Identitas Responden

1. Email :

2. Usia

- a) Kurang dari 25 tahun
- b) 26 - 35 tahun
- c) 36 - 45 tahun
- d) 46 - 55 tahun
- e) Di atas 55 tahun

3. Lama Bekerja

- a) < 1 tahun
- b) 1 - 2 tahun
- c) 2 - 5 tahun
- d) 6 - 10 tahun
- e) 11 - 20 tahun
- f) 21 - 30 tahun
- g) Di atas 30 tahun

4. Status

- a) Belum menikah
- b) Sudah menikah

5. Berapa lama Anda menempuh jarak ke kantor

- a. Kurang dari 30 menit
- b. 30 menit sampai dengan 1 jam
- c. Lebih dari 1 jam

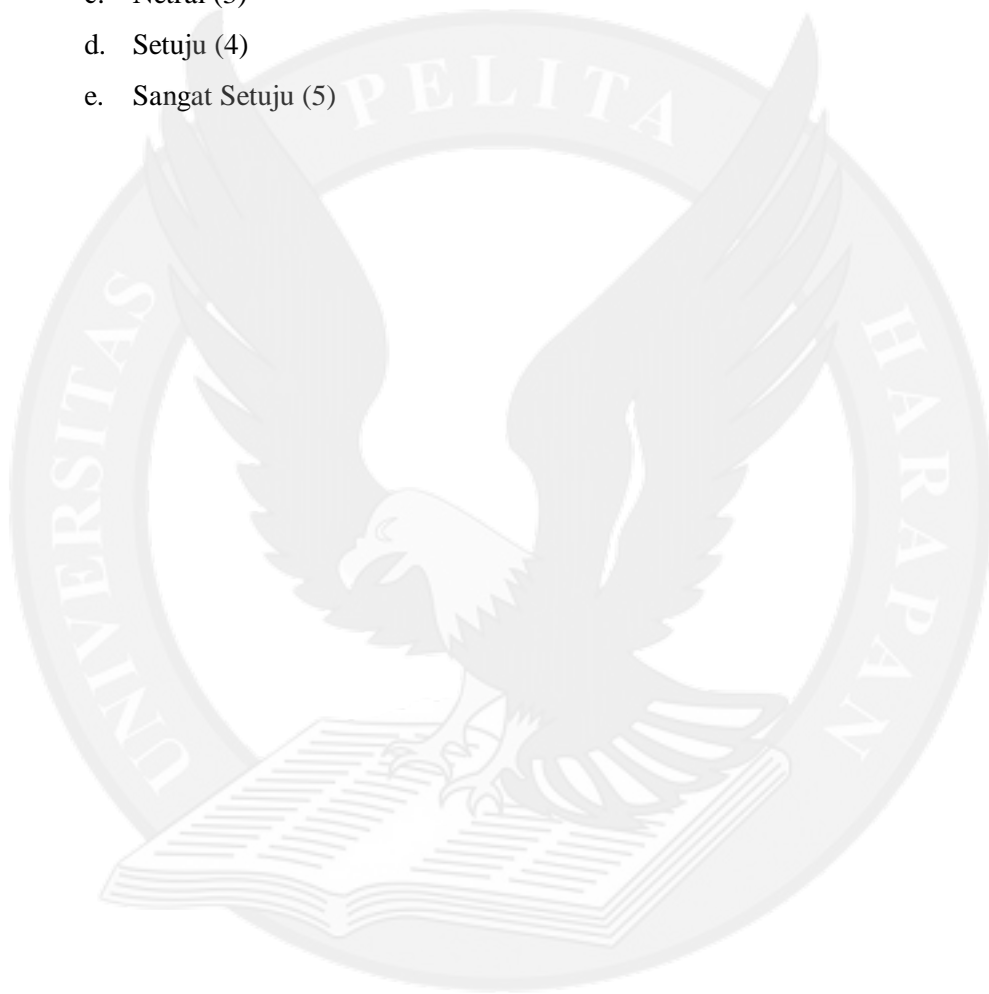
6. Tingkat Pendidikan

- a. SMA atau sederajat
- b. Diploma
- c. Sarjana

## **B. Pertanyaan Kuesioner**

Ada lima alternative jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu :

- a. Sangat Tidak Setuju (1)
- b. Tidak Setuju (2)
- c. Netral (3)
- d. Setuju (4)
- e. Sangat Setuju (5)



	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
	<b>Ketidaksopanan pelanggan</b>					
1	Pelanggan mudah marah					
2	Pelanggan mudah melampiaskan kekesalannya					
3	Komentaar pelanggan menghina					
4	Pelanggan memandang rendah karyawan					
5	Pelanggan menunjukkan ketidaksabaran					
6	Pelanggan meminta untuk berbicara dengan pemimpin					
7	Pelanggan mempertanyakan kompetensi karyawan					
8	Pelanggan membuat serangan verbal pribadi					
9	Pelanggan membuat tuntutan yang tidak masuk akal					
	<b>Stress kerja</b>					
11	Bekerja di sini membuat sulit menemukan waktu bersama keluarga					
12	Bekerja disini membuat merasa lebih dari yang seharusnya					
13	Saya menghabiskan waktu di tempat kerja					
14	Pekerjaan di tempat ini memakan waktu					
15	Bekerja di sini membuat tidak ada waktu untuk orang lain					
16	Saya mempunyai beban kerja					
17	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan waktu singkat					
18	Saya tidak mengambil libur untuk bekerja					
19	Saya merasa lelah dengan tuntutan pekerjaan					
	<b>Kejenuhan karyawan</b>					
20	Pekerjaan membuat saya emosional					
21	Saya merasa lelah di akhir jam kerja					
22	Saya merasa lelah dengan pekerjaan di kantor					
23	Saya merasa depresi dengan pekerjaan					

<b>Kepuasan kerja</b>						
24	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini					
25	Saya antusias dengan pekerjaan saya					
26	Bagi saya, pekerjaan saya tidak pernah berakhir.					
27	Saya menikmati pekerjaan saya					
28	Bagi saya, pekerjaan saya menyenangkan					



**LAMPIRAN B**

**EXCEL PRETEST**



KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	SK1	SK2	SK3	SK4	SK5
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	5	3	4	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2
4	5	3	2	4	3	4	3	5	2	3	3	3	2
4	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2
3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3
4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4
4	4	1	2	4	4	1	1	1	1	3	3	3	2
3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2
4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1
2	2	4	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	2
3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	4	2	2	2
4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	2	4	3	4	1	2	4	4	4	4	3
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
3	5	3	2	5	4	2	4	4	5	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	4
3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5
3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4
3	3	2	3	4	3	4	2	5	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4
4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4
5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4



SK6	SK7	SK8	SK9	KK1	KK2	KK3	KK4	KKJ1	KKJ2	KKJ3	KKJ4	KKJ5
4	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5
3	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	1	2	1	1	5	5	5	2	5
2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2
3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2
4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3
2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
3	4	4	3	2	4	3	1	4	4	4	5	5
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5

**LAMPIRAN C**  
**EXCEL AKTUAL**



KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	SK1	SK2	SK3	SK4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
4	4	3	2	4	3	4	3	5	2	3	3	3
4	4	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	1
4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1
4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2
4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3
4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	4
3	3	2	2	4	4	3	3	3	1	2	3	3
3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
4	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	2	4	4
4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	1	2	4	2	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	5	4	2	4	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	2	2	3
3	3	3	3	5	3	4	2	2	4	4	5	5
4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4
4	4	3	3	5	4	4	4	2	3	3	4	4
3	3	4	3	4	3	4	2	5	3	4	4	4
5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5
4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4
5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5
4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4
3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3
3	5	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2
5	5	5	5	4	3	4	4	1	1	5	3	1
3	3	5	5	3	3	2	2	1	3	3	3	3
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
3	5	5	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2
3	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	2	2
3	2	2	5	4	3	2	2	3	2	2	2	2

3	3	2	5	3	4	4	4	2	4	4	3	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	3	2	2	4	3	4	2	4	2	4	4	4
1	1	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3
2	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2
2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2
2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	4
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2
2	2	2	1	3	2	4	4	4	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1
4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2
3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	3
3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	2	3
4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	1	1	2
4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	2
3	2	1	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4
3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4
3	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3
3	1	1	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	2	2	2	3	4	2	3	1	2	4	2	2
4	3	3	4	3	2	2	3	4	5	5	3	5
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3

3	4	5	5	5	3	4	4	2	3	4	4	4	
1	3	4	1	2	3	3	4	4	3	4	5	4	
3	2	1	3	5	5	3	4	4	4	4	2	4	
4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	2	4	4	
2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	
3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	1	3	
3	3	1	3	3	1	4	4	4	5	5	5	3	
2	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	3	3	
4	3	2	1	2	2	2	5	3	3	2	4	3	
3	4	1	3	4	3	4	2	2	4	3	3	2	
5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	
2	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	
4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	
2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
3	1	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	
3	1	3	3	2	5	4	4	2	5	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	
3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
4	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	
4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	
3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	
4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	2	4	
4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	
4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	3	5	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
SK5	SK6	SK7	SK8	SK9	KK1	KK2	KK3	KK4	KKJ1	KKJ2	KKJ3	KKJ4	KKJ5
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4
1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	5	5	4	5
1	3	2	3	2	4	2	4	4	5	5	5	4	5
2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	5	4	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5
2	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	2	1	4	3	3	3	5	4	4	5	5
2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5
2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5
2	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5
3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5
2	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5
1	5	5	3	1	2	3	3	4	5	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4
1	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4
4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4

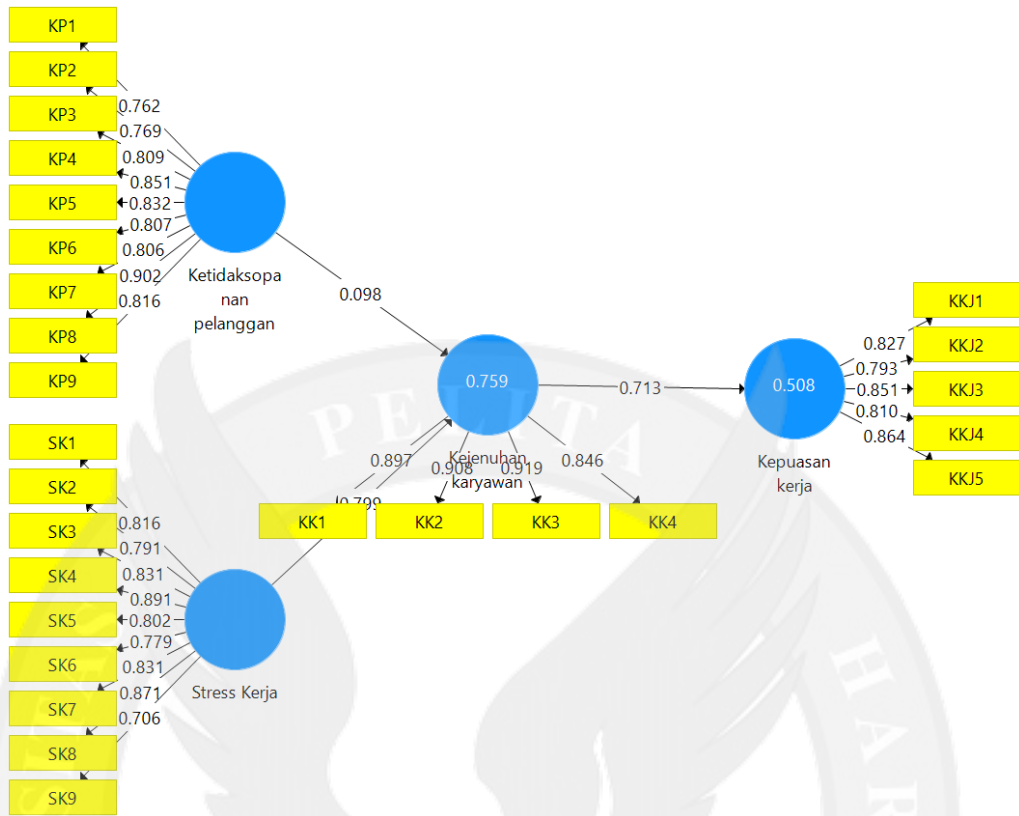


3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5
2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5
2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
2	2	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	4
2	2	2	4	2	2	4	4	4	5	4	5	5	5
2	2	2	2	2	2	4	5	3	4	4	4	5	4
2	2	2	2	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4
1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4
2	2	2	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	2	2	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	5
2	1	2	2	2	4	3	4	3	5	5	4	5	5
2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	4	4	4	4
2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4
2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	5	5	5
1	3	2	2	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5
2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5
5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5
4	5	4	3	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3
4	4	3	3	5	3	2	2	4	3	4	4	3	4
4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4
3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5
2	4	2	2	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5
4	5	5	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4
2	5	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4
3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	5	4

4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	5	5	4	3	2	1	2	2	5	4	4	4	4
3	5	5	4	2	2	1	2	2	4	5	4	4	4
3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5
3	4	4	4	2	2	3	2	2	5	5	4	5	4
4	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5
2	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4
5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4
4	5	5	4	4	2	2	2	2	5	4	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5
5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4
4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4

**LAMPIRAN D**  
**HASIL DATA PRETEST**



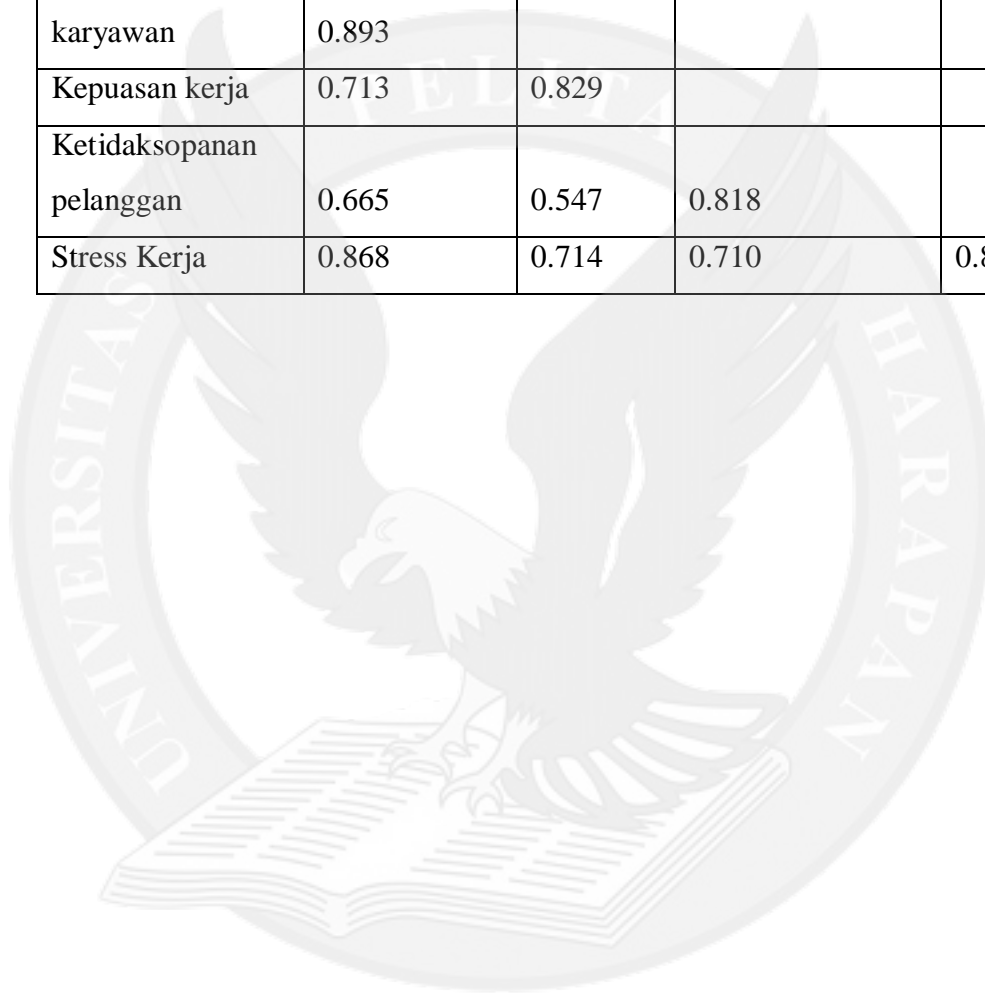


Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	rho_A	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kejenuhan karyawan	0.940	0.915	0.923	0.797	Reliabel
Kepuasan kerja	0.917	0.887	0.891	0.688	Reliabel
Ketidaksopanan pelanggan	0.948	0.938	0.948	0.669	Reliabel
Stress Kerja	0.946	0.936	0.940	0.663	Reliabel

	Kejenuhan karyawan	Kepuasan kerja	Ketidaksopanan pelanggan	Stress Kerja
KK1	0.897			
KK2	0.908			
KK3	0.919			
KK4	0.846			
KKJ1		0.827		
KKJ2		0.793		
KKJ3		0.851		
KKJ4		0.810		
KKJ5		0.864		
KP1			0.762	
KP2			0.769	
KP3			0.809	
KP4			0.851	
KP5			0.832	
KP6			0.807	
KP7			0.806	
KP8			0.902	
KP9			0.816	
SK1				0.816
SK2				0.791
SK3				0.831
SK4				0.891
SK5				0.802
SK6				0.779
SK7				0.831

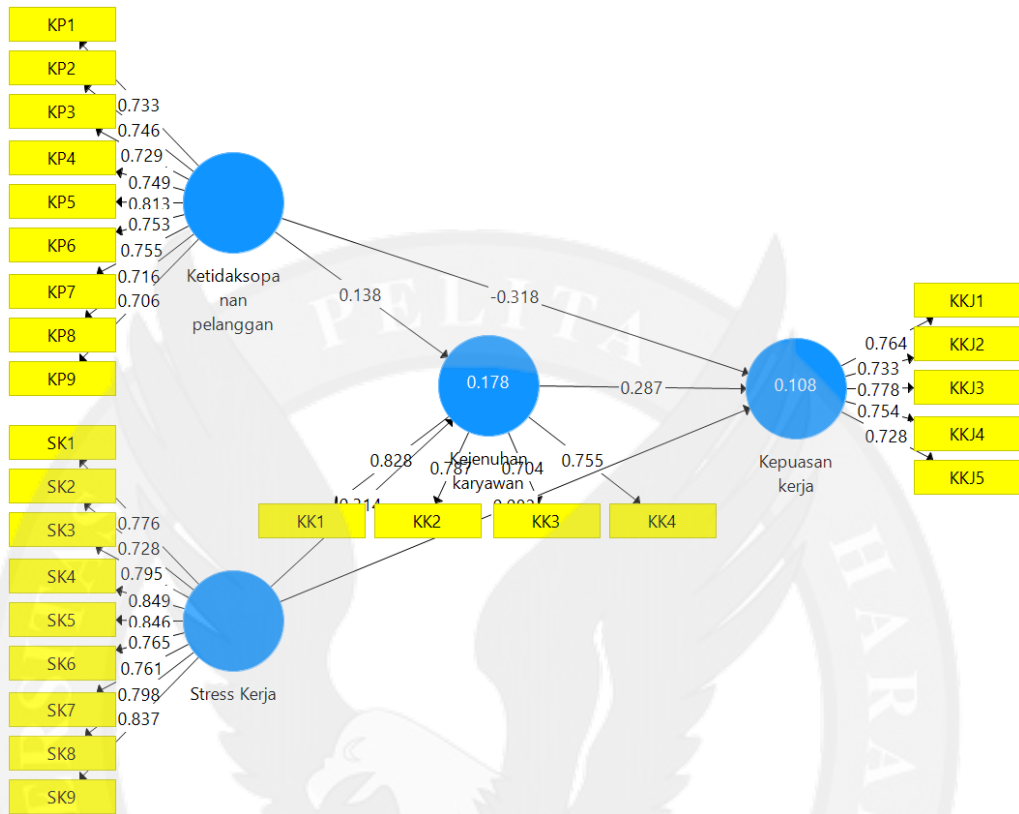
SK8				0.871
SK9				0.706

	Kejuhan karyawan	Kepuasan kerja	Ketidaksopanan pelanggan	Stress Kerja
Kejuhan karyawan	0.893			
Kepuasan kerja	0.713	0.829		
Ketidaksopanan pelanggan	0.665	0.547	0.818	
Stress Kerja	0.868	0.714	0.710	0.875



**LAMPIRAN E**  
**HASIL DATA AKTUAL**







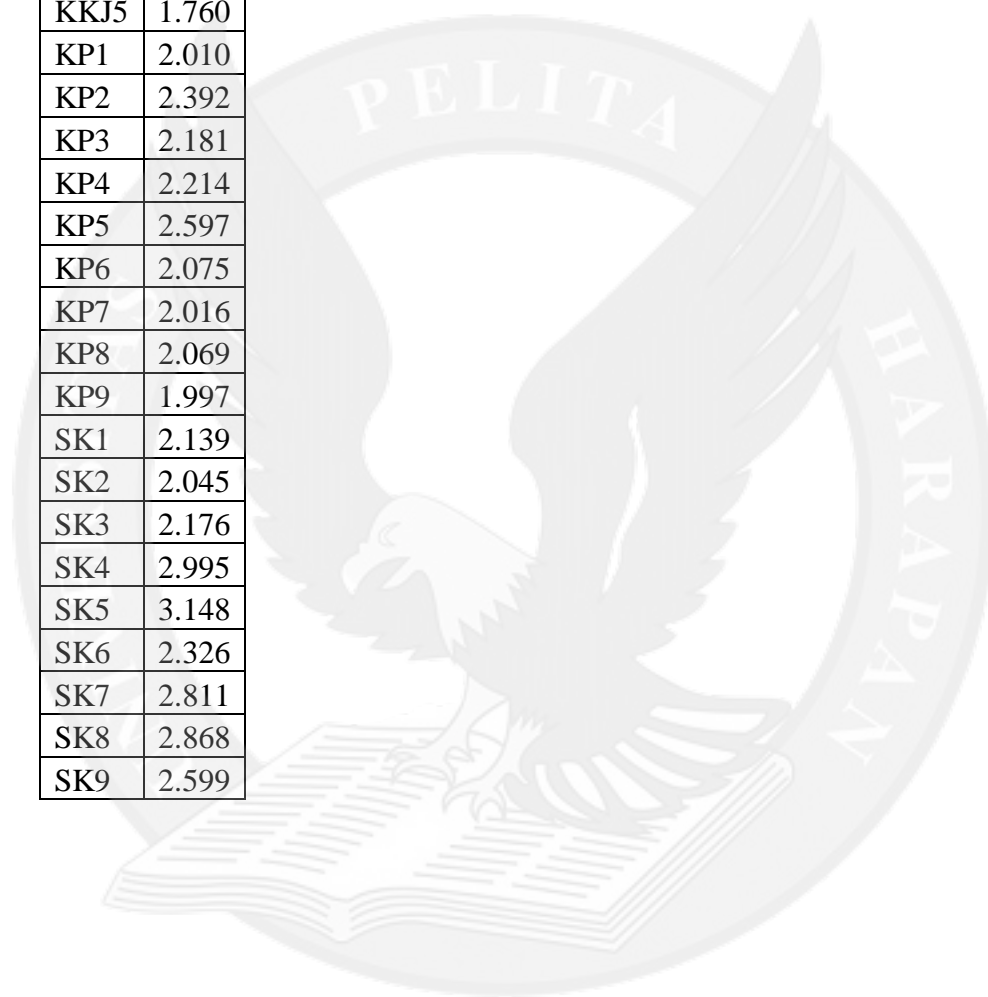
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kejenuhan karyawan	0.781	0.815	0.853	0.592
Kepuasan kerja	0.810	0.814	0.866	0.565
Ketidaksopanan pelanggan	0.900	0.911	0.918	0.555
Stress Kerja	0.929	0.948	0.939	0.634

	Kejenuhan karyawan	Kepuasan kerja	Ketidaksopanan pelanggan	Stress Kerja
Kejenuhan karyawan	0.770			
Kepuasan kerja	0.207	0.752		
Ketidaksopanan pelanggan	0.357	-0.159	0.745	
Stress Kerja	0.410	-0.021	0.695	0.796

	R Square	R Square Adjusted
Kejenuhan karyawan	0.178	0.168
Kepuasan kerja	0.108	0.091

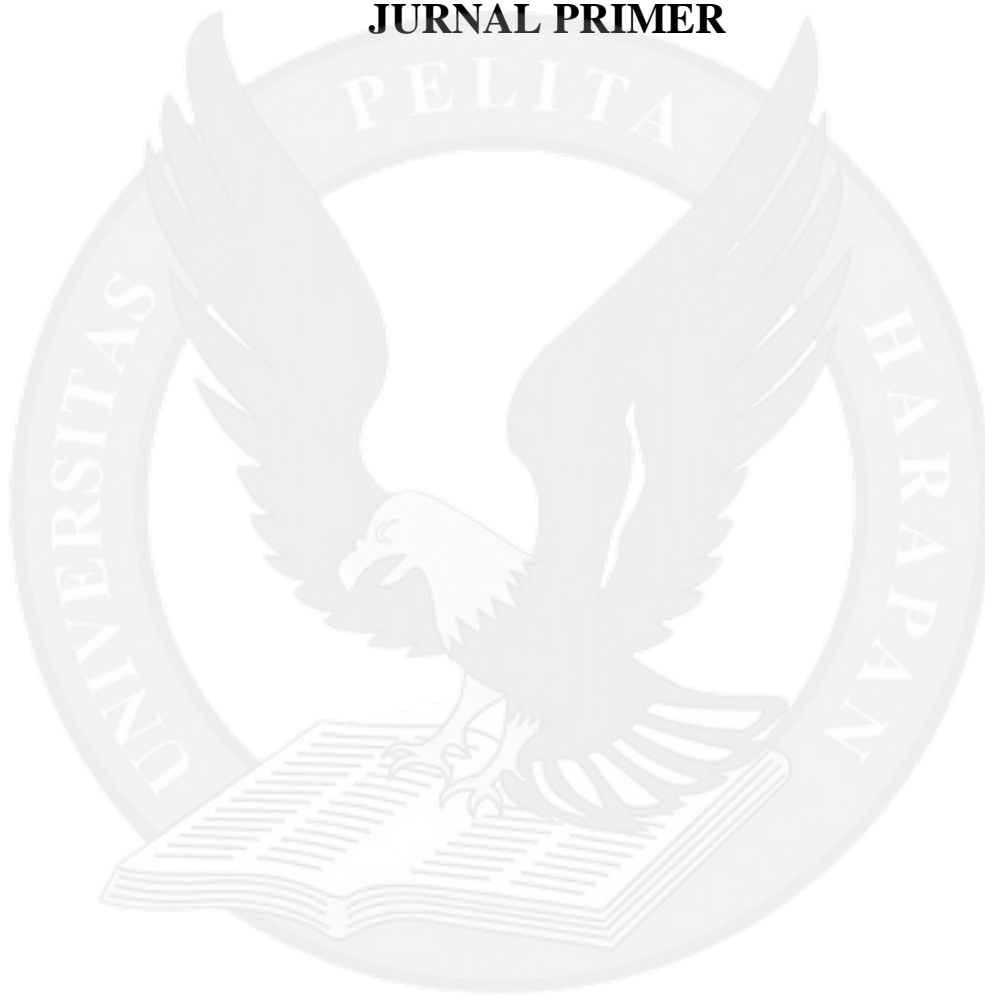
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	P Values
Ketidaksopanan pelanggan -> Kejenuhan karyawan	0.138	0.148	0.098	0.079
Stress Kerja -> Kejenuhan karyawan	0.314	0.316	0.107	0.002
Ketidaksopanan pelanggan -> Kepuasan kerja	-0.318	-0.336	0.110	0.002
Stress Kerja -> Kepuasan kerja	0.082	0.078	0.132	0.267
Kejenuhan karyawan -> Kepuasan kerja	-0.287	-0.303	0.082	0.000

	VIF
KK1	1.521
KK2	1.584
KK3	1.640
KK4	1.491
KKJ1	1.563
KKJ2	1.539
KKJ3	1.761
KKJ4	1.554
KKJ5	1.760
KP1	2.010
KP2	2.392
KP3	2.181
KP4	2.214
KP5	2.597
KP6	2.075
KP7	2.016
KP8	2.069
KP9	1.997
SK1	2.139
SK2	2.045
SK3	2.176
SK4	2.995
SK5	3.148
SK6	2.326
SK7	2.811
SK8	2.868
SK9	2.599



**LAMPIRAN F**

**JURNAL PRIMER**



## The Effect of Customers' Incivility and Work stress on Job Satisfaction through Burnout

Ribut Prasetyo<sup>1\*</sup>, Dian Alfia Purwandari<sup>2</sup>, Tantri Yanuar Rahmat Syah<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universitas Esa Unggul, DKI Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Negeri Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 20 August 2020

Revised 19 March 2021

Accepted 24 March 2021

#### JEL Classification:

J24, M12, M54

#### Key words:

customers' Incivility, work stress, burnout, and work satisfaction

#### DOI:

10.14414/jebao.v23i3.2309

### ABSTRACT

The need for public services is currently increasing both in quantity and quality. In public service, employees need high job satisfaction because if they are satisfied with their work, they will be happy to do their duties and obligations to provide good service. Employee job satisfaction is influenced by several factors both from within and from the environment. This study aimed to examine the effect of customers Incivility and work stress on job satisfaction through burnout. This research was conducted on 191 respondents in the office of the Unit of Investment and One-Stop Services in Jakarta, Indonesia. The survey was conducted by distributing questionnaires to 191 front office officers working in public service offices. The data were analyzed using the SEM (Structural Equation Modeling) analysis technique using Lisrel. The results of the study found that customers Incivility and work stress have a positive and significant effect on burnout. Furthermore, burnout has a negative and significant effect on job satisfaction. This study implies the importance of local government to pay attention to employee burnout aspects in increasing job satisfaction and front office employee performance.

### ABSTRAK

Kebutuhan akan pelayanan publik saat ini terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Dalam pelayanan publik diperlukan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi karena karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan dengan senang hati melakukan tugas dan kewajibannya pelayanan dengan baik. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa hal, baik yang datang dari dalam diri maupun lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ketidaksopanan konsumen dan stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui burnout. Penelitian ini dilakukan terhadap 191 responden di kantor Unit Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jakarta, Indonesia. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 191 orang petugas front office yang bekerja di kantor pelayanan publik. Data dianalisis dengan teknik analisis SEM (Structural Equation Modelling) menggunakan Lisrel. Hasil penelitian menemukan bahwa ketidaksopanan konsumen dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Selanjutnya, burnout mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini menyiratkan pentingnya pemerintah daerah untuk memperhatikan aspek burnout pegawai dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai front office.

### 1. INTRODUCTION

Public services are the main activities carried out by the government to meet the community needs such as goods, services, and/or administrative. In relation to these needs, the organization will look for employees with good performance and productivity (Suryanto et al., 2019). The service quality provided by employees is strongly influenced by the level of

job satisfaction they have (Maswani, Syah, & Anindita, 2019; Nurung et al., 2019).

The employees—serving the customers on the front lines—always interact with the customers directly and more frequently. Therefore, they must serve politely, even when they encounter impolite customers or even harsh treatment (Ben-Zur & Yagil, 2005). For this reason, employees who provide

\* Corresponding author, email address: prasetyoribut84@gmail.com

**LAMPIRAN G**  
**BIMBINGAN**



	<b>UNIVERSITAS PELITA HARAPAN</b> SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL	No. Dok. : FOR03/PR007/STA05/SPMI-UPH
	<b>FORM LEMBAR MONITORING BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b>	Revisi : 02
		Tanggal : 15 April 2022 Halaman : 1 dari 1

No.	Hari	Tanggal	Materi yang didiskusikan	Tanda tangan Dosen Pembimbing / Co-	Catatan
1	Senin	10 Januari 2022	Brainstorming dan pengecekan jurnal utama	<i>me</i>	
2	Senin	17 Januari 2022	Membuat bab 1	<i>me</i>	
3	Senin	24 Januari 2022	Pengecekan bab 1	<i>me</i>	
4	Senin	31 Januari 2022	Membuat bab 2	<i>me</i>	
5	Senin	7 Februari 2022	Pengecekan bab 2	<i>me</i>	
6	Senin	14 Februari 2022	Membuat bab 3 dan kuesioner pretest	<i>me</i>	
7	Senin	7 Maret 2022	Pengecekan bab 3 dan kuesioner pretest	<i>me</i>	
8	Senin	14 Maret 2022	Membuat bab 4 dan kuesioner aktual	<i>me</i>	
9	Senin	21 Maret 2022	Pengecekan bab 4	<i>me</i>	
10	Senin	4 April 2022	Membuat bab 5	<i>me</i>	
11	Senin	11 April 2022	Pengecekan bab 5	<i>me</i>	
12	Senin	18 April 2022	Persetujuan skripsi	<i>me</i>	



**LAMPIRAN H**

**HASIL TURNITIN**



## Skripsi lengkap .docx

### ORIGINALITY REPORT

<b>7</b> %	<b>7</b> %	<b>1</b> %	<b>2</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>eprints.ums.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>download.garuda.ristekdikti.go.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>e-journalfb.ukdw.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>digilib.uns.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>lib.ibs.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %





## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

---

Saya mahasiswa program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Pelita Harapan.

Nama : Hendra Subroto

Nomor Pokok Mahasiswa : 01011180413

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan skripsi yang saya buat berjudul **Pengaruh Ketidaksopanan Pelanggan dan Stres Kerja pada Kepuasan Kerja melalui Burnout**

- 1) Ditulis dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan bahan perkuliahan, dan buku teks serta jurnal yang tercantum di bagian referensi.
- 2) Tidak ada duplikat skripsi yang diterbitkan digunakan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dari institusi lain, kecuali untuk kajian literatur yang disebutkan pada bagian referensi.
- 3) Bukanlah makalah terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal yang menjadi acuan dalam makalah akhir saya. Jika saya terbukti tidak memenuhi apa yang disebutkan di atas, skripsi ini akan dibatalkan.

Tangerang, 11 April 2022

  
  
(Hendra Subroto)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KETIDAKSOPANAN PELANGGAN DAN STRES KERJA  
KEPADA KEPUASAN KERJA DAN KEJENUHAN KARYAWAN**

Oleh:

**Nama** : Hendra Subroto  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : 01011180413  
**Program Studi** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Jakarta – Tangerang, Banten.

**Tangerang, 29 April 2022**

**Menyetujui : Dosen**

**Pembimbing**

**(Dr. Yohana F. Cahya Palupi Meilani, S.P., M.Si)**

Ketua Program Studi Manajemen

**(Vina C. Nugroho, S.E., M.M)**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**(Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D)**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

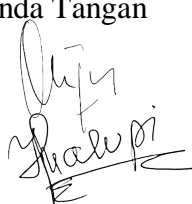


---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Selasa, Mei 2022 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan, atas nama :

**Nama : Hendra Subroto**  
**Nomor Pokok Mahasiswa : 01011180413**  
**Program Studi : Manajemen**

Termasuk ujian skripsinya yang berjudul **“PENGARUH KETIDAKSOPANAN PELANGGAN DAN STRES KERJA KEPADA KEPUASAN KERJA DAN KEJENUHAN KARYAWAN”** oleh tim pengujian yang terdiri dari :

Nama Dosen Penguji	Status	Tanda Tangan
1. <b>J. Judith Huliselan, SE, MA, Ph.D</b>	, sebagai Ketua	
2. <b>Dr. Yohana F. Cahya Palupi Meilani, S.P., M.Si.</b>	, sebagai Pembimbing	
3. <b>Rinto Rain Barry, S.T., M.M</b>	, sebagai Anggota	

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat dah rahmat-Nyalah peneliti dapat menulis dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENGARUH KETIDAKSOPANAN PELANGGAN DAN STRES KERJA KEPADA KEPUASAN KERJA DAN KEJENUHAN KARYAWAN. Tugas akhir dengan bentuk skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Harapan. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada selaku dosen pembimbing Dr. Yohana F. Cahya Palupi Meilani, S.P., M.Si yang telah memberikan dukungan selama penulisan penelitian ini, menyediakan waktu dan tenaganya untuk selalu sabar dalam membimbing peneliti dalam pembuatan tugas akhir ini. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir yang berbentuk skripsi ini:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Vina C. Nugroho, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Yohana F. Cahya Palupi Meilani, S.P., M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir peneliti.
4. Ibu J. Judith Huliselan, SE, MA, Ph.D dan Rinto Rain Barry, S.T., M.M. selaku dosen penguji tugas akhir peneliti.

Tangerang, 25 April 2022

Peneliti