

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN, TINGKAT PEMAHAMAN, TINGKAT  
PENDAPATAN, LINGKUNGAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA  
MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN KAPASARI,  
SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi  
Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :

**ENDAH ZHERY DEVIANTI**

**NIM : 01119043**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NAROTAMA  
SURABAYA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endah Zhery Devianti  
NIM : 01119043  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN, TINGKAT PEMAHAMAN, TINGKAT PENDAPATAN, LINGKUNGAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN KAPASARI, SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Agus Sukoco, ST.,MM.

Surabaya, 14 Februari 2023  
Pembuat Pernyataan,



Endah Zhery Devianti  
NIM : 01119043

## PERSETUJUAN SKRIPSI

### PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN, TINGKAT PEMAHAMAN, TINGKAT PENDAPATAN, LINGKUNGAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN KAPASARI, SURABAYA

#### DIAJUKAN OLEH :

Endah Zhery Devianti  
01119043

#### TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

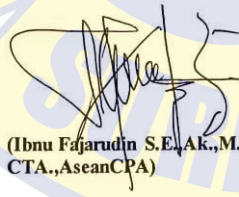
DOSEN PEMBIMBING,



(Ariyani, S.E., M(S.A.)

TANGGAL 22 Februari 2023

KETUA PROGRAM STUDI AKUNTANSI,



(Ibnu Fajarudin S.E., Ak., M.Ak., CA., CPA.,  
CTA., Asean CPA)

TANGGAL 22 Februari 2023

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN  
PADA HARI SENIN, 30 JANUARI 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pendapatan, Lingkungan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan

Kapasari, Surabaya

Disusun oleh : Endah Zhery Devianti

NIM : 01119043

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Akuntansi

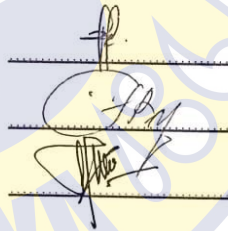
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Putri Zanufa Sari, S.E., Ak., M.S.A

2. Ariyani, S.E., M.S.A

3. Ibnu Fajarudin, S.E., Ak., M.Ak., CA., CPA., CTA., AseanCPA



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endah Zhery Devianti  
NIM : 01119043  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

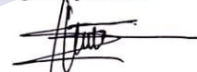
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KESADARAN, TINGKAT PEMAHAMAN, TINGKAT PENDAPATAN, LINGKUNGAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN KAPASARI, SURABAYA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya  
Pada Tanggal : 14 Februari 2023  
Yang menyatakan



(Endah Zhery Devianti)

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul PENGARUH KESADARAN, TINGKAT PEMAHAMAN, TINGKAT PENDAPATAN, LINGKUNGAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN KAPASARI, SURABAYA, Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Accoc. Prof. Dr. Arasy Alimudin, SE., MM. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya
3. Bapak Dr. Agus Sukoco, ST., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya
4. Bapak Ibnu Fajarudin, S.E.,Ak.,M.Ak., CA., CPA., CTA., AseanCPA. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Narotama Surabaya
5. Ibu Ariyani, S.E.,M.S.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.
8. Keluarga saya yang tercinta yang tiada hentinya memberikan do'a, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
9. Teman-teman saya: Diana Fatmawati, Indar Kholifatul Sholikhah, Yuli Santika dan Aisyah Mila yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 14 Februari 2023

Penulis



## ABSTRAK

Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pendapatan, Lingkungan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Kapasari, Surabaya

Oleh :

Endah Zhery Devianti

Dosen Pembimbing :

Ariyani, S.E., M.S.A

Untuk tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, 2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, 3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari tingkat pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, 4) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, 5) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, 6) mengetahui dan menganalisis pengaruh dari variabel kesadaran, tingkat pemahaman, tingkat pendapatan, lingkungan pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Obyek penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kelurahan Kapasari, Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 3.062 wajib pajak, metode sampel yang digunakan yaitu simple random sampling yang peneliti ambil dari populasi sebanyak 97 responden menggunakan rumus Slovin. Data sampel yang dianalisis merupakan data primer, yang akan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS. Untuk hasil penelitiannya yaitu secara parsial kesadaran, tingkat pemahaman, lingkungan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan, sedangkan tingkat pendapatan secara parsial tidak berpengaruh signifikan. Sedangkan secara simultan kesadaran, tingkat pemahaman, tingkat pendapatan, lingkungan pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan. Untuk batasan dalam penelitian ini adalah berfokus pada responden wajib pajak yang memiliki tanah maupun bangunan di wilayah Kelurahan Kapasari, Surabaya dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Tingkat Pemahaman Tingkat Pendapatan Lingkungan Pajak Kualitas Pelayanan Pajak



## **ABSTRACT**

The Effect of Awareness, Level of Understanding, Income Level, Tax Environment and Quality of Tax Service on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Taxes During the Covid-19 Pandemic in Kapasari Village, Surabaya

By :

Endah Zhery Devianti

Supervisor :

Ariyani, S.E., M.S.A

For the purpose of this study is 1) to know and analyze the influence of taxpayer awareness on taxpayer compliance in paying the land tax and building, 2) to know and analyze the influence of taxpayer's level of understanding on taxpayer compliance in paying the land tax and building, 3) to know and analyze the influence of taxpayer's compliance with the land tax and building, 4) to know and analyze the influence of taxpayer's compliance with the land tax and building, 5) to know and analyze the influence of taxpayer's quality of taxpayer compliance on the land tax and building, 6) to know and analyze the influence of awareness variables, level of understanding, income level, income level, tax environment, and quality of tax service on the compliance of taxpayer's paying the land tax and building. The object of this study is Compliance of Taxpayers in paying Earth Taxes and Buildings in Kapasari Village, Surabaya. The research method used is quantitative method. The total population in the study was 3,062 taxpayers, the sample method used is simple random sampling that researchers took from a population of 97 respondents using the Slovin formula. The sample data analyzed is the primary data, which will be processed using the SPSS application. For the results of the study, the level of understanding, the level of tax environment and the quality of tax services are significant, while the level of income partially does not have significant effect. Simultaneously awareness, level of understanding, income level, tax environment, and quality of tax services are significant. For the limitation in this study, it focuses on taxpayer respondents who own land and buildings in Kapasari Village, Surabaya and the influence on taxpayer compliance both partially and simultaneously.

**Keywords:** Taxpayer Compliance, Awareness Understanding Level Revenue Level Environment Tax Quality Tax Service

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Empiris.....	9
2.1.1 Peneliti Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauan Teoritis .....	23
2.2.1 Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ) .....	23
2.2.2 Teori Tindakan Beralasan ( <i>Theory of Reasoned Action</i> ) .....	23
2.2.3 Teori Humanistik .....	24
2.2.4 Pajak.....	25
2.2.4.1 Pengertian Pajak .....	25
2.2.5 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	27
2.2.5.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	27
2.2.5.2 Objek Pajak .....	27
2.2.5.3 Bukan Objek Pajak .....	28

2.2.5.4	Subjek Pajak .....	28
2.2.5.5	Dasar Perhitungan dan Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan .....	29
2.2.5.6	NJOPTKP .....	30
2.2.5.7	Tarif Pajak Bumi dan Bangunan .....	31
2.2.5.8	Cara Menghitung Pajak Bumi dan Bangunan .....	31
2.2.6	Kepatuhan Wajib Pajak .....	32
2.2.7	Kesadaran Wajib Pajak .....	32
2.2.8	Pemahaman Pajak .....	32
2.2.9	Tingkat Pendapatan .....	32
2.2.10	Lingkungan Wajib Pajak .....	33
2.2.11	Kualitas Pelayanan Pajak .....	33
2.3	Kerangka Berpikir .....	33
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	34
2.4.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	34
2.4.2	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	35
2.4.3	Pengaruh Tingkat Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	35
2.4.4	Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	36
2.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	36
2.4.6	Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pendapatan, Lingkungan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	37
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>		<b>38</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1	Populasi .....	38
3.2.2	Sampel .....	39
3.3	Obyek Penelitian .....	39
3.4	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data .....	40

3.4.1	Jenis Data .....	40
3.4.2	Sumber Data.....	40
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	41
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5.2	Pengukuran Variabel.....	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	45
3.6.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	46
3.7	Uji Hipotesis .....	46
3.7.1	Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	46
3.7.2	Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	47
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	49
4.2.2	Usia Responden.....	49
4.2.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	50
4.2.4	Lama Menjadi Wajib Pajak.....	50
4.3	Hasil Analisis Data.....	51
4.3.1	Statistik Deskriptif .....	51
4.3.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
4.3.2.1	Uji Validitas .....	52
4.3.2.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.3.1	Uji Multikolonieritas .....	53
4.3.3.2	Uji heteroskedastisitas .....	54
4.3.3.3	Uji Normalitas .....	55
4.3.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	57
4.3.5	Uji Hipotesis .....	59
4.3.5.1	Uji Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	59

4.3.5.2 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	61
4.3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	61
4.4 Pembahasan.....	62
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	62
4.4.2 Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	63
4.4.3 Pengaruh Tingkat Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	63
4.4.4 Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	64
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	65
4.4.6 Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pendapatan, Lingkungan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	66
BAB V RANCANGAN PUBLIKASI .....	67
5.1 Abstraksi .....	67
5.2 Tinjauan Teori.....	69
5.3 Metode Penelitian.....	77
5.4 Pembahasan dan Temuan.....	80
5.5 Kesimpulan, Saran dan Keterbatasan.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN.....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Realisasi Dan Target PBB di BAPENDA Wilayah Kota Surabaya Tahun 2017 Sampai Tahun 2022 .....	3
Tabel 2. Penerimaan PBB Di Kelurahan Kapasari Surabaya Tahun 2022 .....	4
Tabel 3. Peneliti Terdahulu .....	9
Tabel 4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	41
Tabel 5. Indikator Kesadaran Wajib Pajak .....	42
Tabel 6. Indikator Tingkat Pemahaman Wajib Pajak .....	42
Tabel 7. Indikator Tingkat Pendapatan Wajib Pajak .....	43
Tabel 8. Indikator Lingkungan Wajib Pajak .....	43
Tabel 9. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	44
Tabel 10. Distribusi Kuesioner .....	48
Tabel 11. Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 12. Usia Responden .....	49
Tabel 13. Tingkat Pendidikan Responden .....	50
Tabel 14. Lama Menjadi Wajib Pajak Responden .....	50
Tabel 15. Statistik Deskriptif .....	51
Tabel 16. Uji Validitas .....	52
Tabel 17. Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 18. Uji Multikolonieritas .....	54
Tabel 19. Uji Normalitas .....	56
Tabel 20. Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 21. Uji Regresi Parsial (Uji t) .....	59
Tabel 22. Uji Regresi Simultan (Uji F) .....	61
Tabel 23. Uji Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 24. Statistik Deskriptif .....	80
Tabel 25. Uji Validitas .....	81
Tabel 26. Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 27. Uji Multikolonieritas .....	82
Tabel 28. Uji Normalitas .....	84
Tabel 29. Uji Regresi Linier Berganda .....	85
Tabel 30. Uji Regresi Parsial (Uji t) .....	86
Tabel 31. Uji Regresi Simultan (Uji F) .....	87
Tabel 32. Uji Koefisien Determinasi .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas .....	55
Gambar 3. Uji Normalitas .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Plagiarisme .....	95
Lampiran 2. Sertifikat Conference .....	96
Lampiran 3. BIodata.....	97
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	98
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 6. Data Responden.....	103
Lampiran 7. Jawaban Responden.....	106
Lampiran 8. Hasil SPSS.....	118

