

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERBITAN STNK  
DI KANTOR SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**



**ESTERIA PASARIBU**

**NIM. 190563201015**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERBITAN STNK  
DI KANTOR SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara



**ESTERIA PASARIBU**  
**NIM. 190563201015**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2023**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Bersyukur kepada Tuhan atas segala kebaikan dan anugerah-Nya didalam kehidupan saya, karena saya dikelilingi dengan orang-orang yang sangat berarti dan selalu memberikan semangat, motivasi, serta do'a sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan. Dengan kerendahan hati skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak, Mamak, Abang, dan Kakak saya yang sangat saya cintai sebagai tanda terima kasih yang tak terhingga. Saya persembahkan skripsi ini untuk keluarga tercinta yang selalu memanjatkan do'a terbaiknya, menjadi inspirasi dan selalu setia menemani, dan telah memberikan kasih sayang, pengorbanan serta rasa cinta yang tak mungkin bisa terbalas hanya dari selembar kertas ini. Saya akan melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Semoga pencapaian ini bisa menjadi sebuah langkah untuk membuat Bapak, Mamak, Abang, dan Kakak bahagia dan juga bangga. Dan untuk seluruh keluarga besar, sahabat, rekan-rekan seperjuangan, dan rekan-rekan organisasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas support dan do'a yang telah diberikan.*

### MOTTO HIDUP

**“Tidak peduli seberapa lambat kamu berjalan, asal kamu tidak berhenti kamu pasti akan sampai pada tujuan. Berdiam diri dengan hanya melihat orang lain dengan kesuksesannya tidak akan membuatmu sukses, beranilah keluar dari zona nyamanmu. Jangan putus asa, meskipun perjalanan terasa sulit. Tetaplah menjadi tangguh dan jangan menyerah. Hari ini kugenggam sebuah ambisi pada diriku, tetapi hari esok dengan ambisi tersebut akan kugapai cita-citaku.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esteria Pasaribu  
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201015  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 10 April 2023

Yang Membuat Pernyataan,



ESTERIA PASARIBU

NIM. 190563201015

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIANAKAN**

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIANAKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Esteria Pasaribu  
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201015  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang

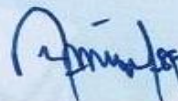
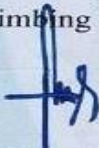
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, 12 April 2023

Menyetujui, 17 April 2023

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,




Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 1016127402

Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 0016038702

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 0016038702

## PENGESAHAN




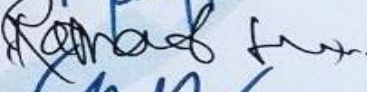
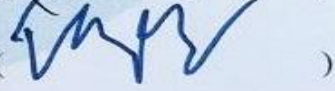
### PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Esteria Pasaribu  
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201015  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan STNK Di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal **9 Juni 2023** dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

1. Dr. Rezal Hadi Basalamah, S.E., M.A.P Ketua (  )  
NIP. 198911172022031012
2. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A Anggota 1 (  )  
NIDN. 1016127402
3. Dr. Fitri kurnianingsih, S.Sos., M.Si Anggota 2 (  )  
NIDN. 0016038702
4. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc Anggota 3 (  )  
NIDN.1026058301
5. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D Anggota 4 (  )  
NIDN. 1010016404

Disahkan Oleh:  
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH  
NIP. 198109212015041002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang”**. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana dari program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari adanya kerjasama, bantuan, arahan, dukungan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Agung Dhamar Syakti, S.Pi.,DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi Strata-1 di lembaga yang dipimpin;
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH.,MH selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar;
3. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang Kepulauan Riau sekaligus selaku Dosen Penasihat Akademik dan juga Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan, pengarahan, bimbingan, masukan dan saran dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi;

4. Bapak Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak berkontribusi meluangkan waktu, memberikan Ilmu Pengetahuan, semangat, arahan, masukan dan juga saran dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir Skripsi;
5. Bapak Chaereyranba Sholeh, S.A.P., M.A.P selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah berkontribusi memberikan ilmu pengetahuan, masukan, saran dalam proses perkuliahan dan juga dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membekali ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
7. Kepada seluruh pimpinan dan jajaran Penyelenggara Program Bidikmisi yaitu Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang telah berkontribusi dalam membiayai kebutuhan penulis selama berstudi di Universitas Maritim Raja Ali Haji;
8. Kepada Pimpinan UPT Samsat Kota Tanjungpinang yaitu Bapak Drs. Muhammad Hanafiah beserta seluruh staf dan jajaran yang sudah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian serta berkontribusi dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi;



9. Kepada seluruh responden yakni masyarakat yang berada di Kota Tanjungpinang yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan penilaian atau pandangan melalui pengisian kuesioner dan tentunya telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini;
10. Teristimewa untuk kedua orangtua penulis, Bapak B. Pasaribu, Ibu L. Pangaribuan, beserta abang dan kakak kandung penulis Hendra Pasaribu dan Kristina Pasaribu juga seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a, semangat, motivasi, nasehat, dukungan, perhatian dan kasih sayang yang tidak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang sedang berjuang menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi ataupun yang telah menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi;
12. Rekan-rekan Pengurus Komisariat Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia (GMKI) Cabang Tanjungpinang-Bintan periode 2022-2023 yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan kepada Bestie saya Sylvie Regina Silaen, Maria Tambunan, Nurpaliza dan Veronisa yang selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah, membantu, memotivasi, menghibur, menyemangati dan menemani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu demi penyempurnaan penulisan skripsi ini diharapkan kepada pembaca agar memberikan kritik atau saran yang membangun.

Demikianlah Laporan Tugas Akhir Skripsi ini disusun semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat untuk menambah wawasan bagi semua pihak yang membaca.

Tanjungpinang, 28 April 2023

Penulis,



ESTERIA PASARIBU  
NIM. 190563201015



**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Esteria Pasaribu  
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201015  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 9 Mei 2023

Yang Menyatakan,



ESTERIA PASARIBU

NIM. 190563201015

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL/COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2 Karakteristik Pelayanan .....	20
2.2.3 Pelayanan Masyarakat.....	20
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22

2.2.5 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	24
2.2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	25
2.2.7 Unsur-unsur Kepuasan Dalam Masyarakat.....	26
2.2.8 STNK .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Konsep Operasional .....	34
2.5 Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	39
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian .....	40
3.3 Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4 Variabel dan Pengukuran .....	44
3.4.1 Variabel Independen (X) Kualitas Pelayanan.....	44
3.4.2 Variabel Dependen (Y) Kepuasan Masyarakat.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisa Data.....	47
3.6.1 Teknik Analisa Jalur .....	48
3.6.2 Uji Validitas dan Reabilitas .....	49
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.4 Analisis Regresi Sederhana.....	51
3.6.5 Uji Hipotesis .....	52
3.7 Jadwal Penelitian.....	55
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian .....	56
4.1.1 Sejarah Kota Tanjungpinang.....	56
4.1.2 Profil Kota Tanjungpinang.....	59
4.1.3 Letak Geografis Kota Tanjungpinang.....	62

4.1.4 Sejarah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) .....	62
4.1.5 Sejarah berdirinya SAMSAT Kota Tanjungpinang .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	67
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian .....	67
4.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan STNK di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang.....	71
4.2.3 Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kota Tanjungpinang.....	81
4.2.4 Uji Instrument Penelitian .....	91
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	102
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	105
4.2.7 Pembahasan.....	107
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran.....	114
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target, Realisasi, dan Persentase Penerimaan Setiap Sektor Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Kota Tanjungpinang Tahun Anggaran 2022 (Dalam Rupiah).....	8
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
Tabel 3.1 Jumlah Pengguna layanan STNK di Samsat Tanjungpinang .....	42
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	48
Tabel 3.4 Rating Jawaban Berdasarkan Persentase .....	48
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Tanjungpinang 2020-2021.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Umur.....	69
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Tempat Tinggal .....	71
Tabel 4.6 Jawaban Responden Penelitian terhadap Bukti Fisik (Tangibles).....	72
Tabel 4.7 Jawaban Responden Penelitian terhadap Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	73
Tabel 4.8 Jawaban Responden Penelitian terhadap Keandalan (Realibility).....	73
Tabel 4.9 Jawaban Responden Penelitian terhadap Keandalan .....	74
Tabel 4.10 Jawaban Responden Penelitian terhadap Daya Tanggap.....	75
Tabel 4.11 Jawaban Responden Penelitian terhadap Daya Tanggap.....	76

Tabel 4.12 Jawaban Responden Penelitian terhadap Keyakinan ( <i>Assurance</i> ).....	77
Tabel 4.13 Jawaban Responden Penelitian terhadap Keyakinan ( <i>Assurance</i> ).....	78
Tabel 4.14 Jawaban Responden Penelitian terhadap Empati ( <i>Empathy</i> ).....	78
Tabel 4.15 Jawaban Responden Penelitian terhadap Empati ( <i>Empathy</i> ).....	79
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.17 Jawaban Responden Penelitian terhadap Persyaratan.....	81
Tabel 4.18 Jawaban Responden Penelitian terhadap Prosedur .....	82
Tabel 4.19 Jawaban Responden Penelitian terhadap Waktu Pelayanan .....	83
Tabel 4.20 Jawaban Responden Penelitian terhadap Biaya/Tarif .....	84
Tabel 4.21 Jawaban Responden Penelitian terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	85
Tabel 4.22 Jawaban Responden Penelitian terhadap Kompetensi Pelaksana .....	86
Tabel 4.23 Jawaban Responden Penelitian terhadap Perilaku Pelaksana .....	88
Tabel 4.24 Jawaban Responden Penelitian Terhadap Penanganan Pengaduan ....	89
Tabel 4.25 Jawaban Responden Penelitian terhadap Sarana dan Prasarana .....	90
Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat....	90
Tabel 4.27 Korelasi Variabel X .....	93
Tabel 4.28 Korelasi Variabel Y .....	96
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian .....	100
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	102
Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas Residual .....	102
Tabel 4.32 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	104
Tabel 4.33 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105



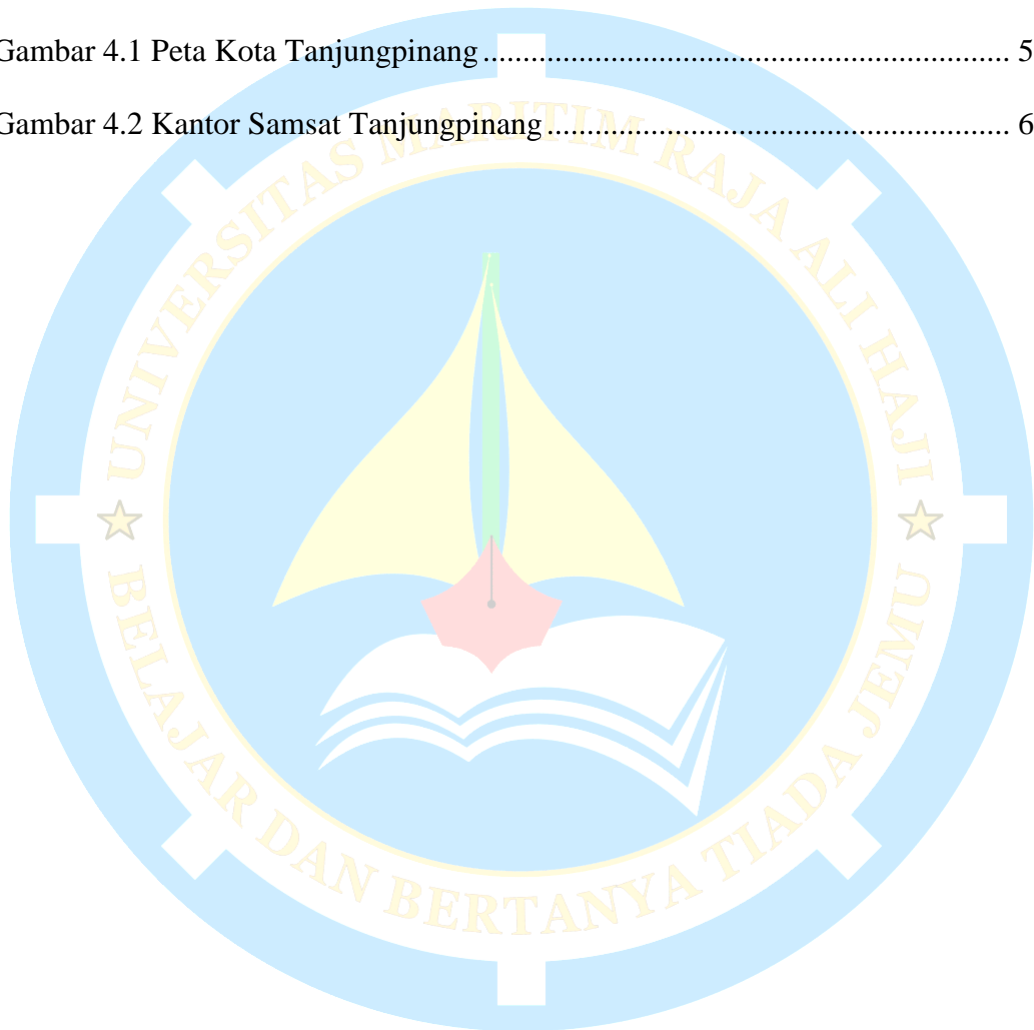
Tabel 4.34 Hasil Uji Hipotesis dengan Uji T..... 106

Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)..... 107



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data masyarakat yang menerima layanan penerbitan STNK.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	49
Gambar 4.1 Peta Kota Tanjungpinang.....	59
Gambar 4.2 Kantor Samsat Tanjungpinang.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara/ Kuesioner.....	120
Lampiran 2. Tabel Distribusi T.....	126
Lampiran 3. Tabel Distribusi R.....	127
Lampiran 4. Kegiatan Penyerahan Kuesioner Penelitian Kepada Masyarakat yang pernah melakukan pengurusan surat STNK di Samsat Kota Tanjungpinang .....	128
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas .....	130
Lampiran 6. Surat Rekomendasi Penelitian dari Instansi Pemerintah yang Mengurus Perizinan Penelitian .....	131
Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian.....	132
Lampiran 8. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	133
Lampiran 9. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian ....	135
Lampiran 10. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi .....	135
Lampiran 11. Lembar Perbaikan Skripsi .....	135