

SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA HOTEL GUNAWANGSA MERR
SURABAYA**



OLEH :

NATALIA PUTRI MAWARNI

19110076

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2022

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA



Oleh:

Natalia Putri Mawarni
19110076

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2022**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA HOTEL GUNAWANGSA MERR
SURABAYA**

SKRIPSI

**“Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan dalam Menyusun Skripsi dan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen”**



Oleh :

NATALIA PUTRI MAWARNI
19110076

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2022**



LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA HOTEL GUNAWANGSA MERR
SURABAYA

Skripsi yang di tulis oleh NATALIA PUTRI MAWANI dengan NPM 19110076

Telah diuji pada 6 Januari 2023

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji

(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi

(Dr. Thyophoida W.S. Panaitan, M.M.)

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA HOTEL GUNAWANGSA MERR
SURABAYA

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Darma Cendika Jurusan Manajemen
Perhotelan

Pada Tanggal 6 Januari 2023

Disusun Oleh :

Nama : Natalia Putri Mawarni

NPM : 19110076

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Ketua : Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.

Anggota : 1. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.

2. Deograsias Yoseph Y.F., S.E., M.M.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Natalia Putri Mawarni

Npm : 19110076

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Perhotelan

Judul : Pengaruh *Customer Experience*, Harga, dan Kualitas Pelayanan

Loyalitas Konsumen Pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.

Pembimbing

Tanggal, 4 Januari 2023


(Dr. Thyenphoida W.S. Panjaitan, M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal, 4 Januari 2023


(Dr. Thyenphoida W.S. Panjaitan, M.M.)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natalia Putri Mawarni

NPM : 19110076

Alamat Asli : Jl. Raya Kedungturi

No. Identitas (KTP) : 3515134305000002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

"Pengaruh *Customer Experience*, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya" merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasi secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila dikemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab

Surabaya, 6 Januari 2023



Natalia Putri Mawarni

Abstrak
Oleh
Natalia Putri Mawarni

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang memiliki peranan penting dalam perkembangan pariwisata di Surabaya. Hal tersebut menyebabkan seliat dan persaingan usaha dalam bisnis ini semakin tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Experience*, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya. Dalam penelitian ini Populasinya adalah Pelanggan Hotel Gunawangsa Merr Surabaya. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 26 hasil Uji Validitas dalam penelitian ini menghasilkan hitung $\geq r$ tabel (0,2272) dengan tingkat signifikan 0,05 dan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel dengan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan data menunjukkan pola distribusi normal. Uji Multikolinieritas dalam penelitian ini menghasilkan *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 dimana tidak terjadi multikolinearitas. Uji Heteroskedasitas menunjukkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedasitas. Uji Regresi Linear berganda yaitu, $Y = 7,563 + 0,240 (X_1) + 0,138 (X_2) + 0,253 (X_3)$. Uji Koefisien Determinasi (R^2) menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar (0,620) yang menunjukkan variabel independent memiliki kontribusi Kuat terhadap variabel dependen. Hasil Uji t diperoleh *Customer Experience* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya (Y) dengan nilai t hitung $2,489 > t$ tabel (1,99394) signifikan $0,015 < 0,05$. Harga (X_2) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya (Y) dengan nilai t hitung $1,131 < t$ tabel (1,99394) dengan tingkat signifikan 0,262 $> 0,05$. Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya (Y) dengan nilai t hitung $2,570 > t$ tabel (1,99394) signifikan $0,012 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya dan Harga tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.

Kata kunci: *Customer Experience*, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

Abstract
By
Natalia Putri Mawarni

The hotel industry is one aspect that has an important role in the development of tourism in Surabaya. This causes stretching and business competition in this business is getting higher. This study aims to determine the effect of customer experience, price, and service quality on consumer loyalty at the Gunawangsa Merr Hotel, Surabaya. In this study, the population is Hotel Gunawangsa Merr Surabaya customers. The technique used in sampling in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach with a total sample of 75 respondents. Based on data processing using SPSS version 26, the validity test results in this study resulted in $r \text{ count} \geq r \text{ table}$ (0.2272) with a significant level of 0.05 and all statement items in this study were declared valid. The results of the Reliability Test showed that all variables in this study were reliable by showing Cronbach Alpha values ≥ 0.60 . The normality test shows that the regression model in this study meets the assumptions of normality, and the data shows a normal distribution pattern. The multicollinearity test in this study resulted in a tolerance value > 0.10 and a VIF value < 10 where multicollinearity did not occur. Heteroscedasticity test showed that in this study there was no heteroscedasticity. Multiple Linear Regression Test, namely, $Y = 7.563 + 0.240 (X1) + 0.138 (X2) + 0.253 (X3)$. The Coefficient of Determination test (R^2) produces an Adjusted R Square value of (0.620) which shows the independent variable has a strong contribution to the dependent variable. The results of the t test obtained by Customer Experience ($X1$) have a significant effect on Consumer Loyalty at Gunawangsa Merr Hotel Surabaya (Y) with a t count of $2.489 > t \text{ table}$ (1.99394) a significant $0.015 < 0.05$. Price ($X2$) has no effect on consumer loyalty at Hotel Gunawangsa Merr Surabaya (Y) with a t count of $1.131 < t \text{ table}$ (1.99394) with a significant level of $0.262 > 0.05$. Service Quality ($X3$) has a significant effect on Consumer Loyalty at Hotel Gunawangsa Merr Surabaya (Y) with t count $2.570 > t \text{ table}$ (1.99394) significant $0.012 < 0.05$. The conclusion from this study is that Customer Experience and Service Quality have a significant effect on Consumer Loyalty at Gunawangsa Merr Hotel Surabaya and Price has no effect on Consumer Loyalty at Gunawangsa Merr Hotel Surabaya.

Keywords: Customer Experience, Price, Service Quality, Consumer Loyalty.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya” dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen program strata satu (S.M) Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini peneliti sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini khususnya selama perkuliahan, diantaranya kepada:

1. Rm. Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.T.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika dan selaku dosen wali selama 7 (tujuh) semester yang sudah membantu dan memberi semangat kepada peneliti.
3. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M., selaku dosen yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Dr. Thyophoida W.S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen, sekaligus pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan





- waktu, tenaga selalu sabar dalam membimbing, banyak memberikan saran, dan kritik kepada peneliti selama penyusunan skripsi dan perkuliahan 7 (tujuh) semester dan juga selama proses penyusunan skripsi.
5. Drs. Ec. Bruno Hami, M.M., yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
 6. Citra Anggraini T., S.E., M.M., yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
 7. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M., selaku ketua penguji skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, saran dan pikiran untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
 8. Deograsias Yoseph Y.F., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing kerja praktek dan dosen penguji skripsi yang telah membantu, membimbing serta meluangkan waktu dalam menyelesaikan laporan kerja praktek peneliti dan skripsi.
 9. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M., selaku dosen yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan 7 (tujuh) semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
 10. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan seluruh staf Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang memberikan dukungan kepada peneliti sehingga bisa berguna dalam penyusunan skripsi.
 11. Kepada seluruh Keluarga peneliti khususnya kepada kedua orang tua peneliti mama (Maria Imaculata S.) dan papa (Klemens Juruman), serta



kakak (Yohanes Babtista Cahaya M.J., S.H.), adik (Amelia Cantika Alum) dan keponakan tercinta (Fransisco Agung) atas dukungan, semangat dan doa tanpa henti bagi peneliti dalam penyusunan skripsi.

12. Kepada sahabat tercinta, Yohana E. Jelanu, Emilia E. Yesin, Rosvita Sarina, Veronica Maria S.S., Yohanes Kurniawan W. Fransisca Chrisdianeta, Florensia Sindy, Feriyan Narding.
13. Kepada seluruh teman-teman Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, terutama seluruh fakultas angkatan 2019 yang selalu menemani peneliti selama 3,5 (tiga setengah) tahun di bangku perkuliahan.
14. Kepada karyawan dan pihak Hotel Gunawangsa Merr yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Loyalitas Konsumen	8
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Konsumen	8
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	8
2.1.1.3 Tahapan Loyalitas Konsumen	9
2.1.1.4 Indikator Loyalitas Konsumen	10
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	10
2.1.2.1 Definisi <i>Customer Experience</i>	10
2.1.2.2 Jenis Jenis <i>Customer Experience</i>	10
2.1.2.3 Indikator <i>Customer Experience</i>	11
2.1.3 Harga.....	11
2.1.3.1 Definisi Harga.....	11



2.1.3.2 Manfaat Harga	12
2.1.3.3 Indikator Harga	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2 Pengaruh Antar Variabel	15
2.2.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Konsumen ...	15
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	15
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	16
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.3.1 Penelitian Terdahulu I.....	16
2.3.2 Penelitian Terdahulu II	17
2.3.3 Penelitian Terdahulu III.....	18
2.3.4 Penelitian Terdahulu IV	19
2.4 Rerangka Pemikiran.....	21
2.5 Kerangka Konseptual.....	22
2.6 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.2 Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data	24
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2.2 Sumber Data	24
3.3 Variabel Penelitian.....	25
3.3.1 Variabel Independen	25
3.3.2 Variabel Dependent	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.4.1 <i>Customer Experience</i> (X1)	26
3.4.2 Harga (X2)	27
3.4.3 Kualitas Pelayanan (X3)	27
3.4.4 Loyalitas Konsumen (Y).....	28



3.5 Populasi Dan Sampel.....	28
3.5.1 Populasi	28
3.5.2 Sampel	29
3.6 Metode Dan Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Metode Penelitian	30
3.6.2 Teknik Analisis Data	31
3.6.2.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.2.4 Uji Regresi Linear Berganda	34
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.6.2.6 Uji t.....	35
IV HASIL PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.....	37
4.1.2 Logo Hotel Gunawangsa Merr Surabaya	38
4.1.3 Model Bisnis Hotel Gunawangsa Merr Surabaya	39
4.1.4 Visi Misi Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.....	39
4.1.5 Layanan Hotel Gunawangsa Merr Surabaya	39
4.1.6 Struktur Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.....	40
4.1.7 <i>Job Description</i>	40
4.2 Uji Validitas.....	42
4.3 Uji Reliabilitas	43
4.4 Karakteristik Responden.....	43
4.4.1 Jenis Kelamin.....	44
4.4.2 Usia	44
4.4.3 Frekuensi Kunjungan.....	45
4.5 Pembahasan dan Analisis Data	46
4.5.1 <i>Customer Experience</i>	47
4.5.2 Harga (X_2)	48
4.5.3 Kualitas Pelayanan (X_3)	49



4.5.4 Loyalitas Konsumen (Y).....	50
4.6 Uji Asumsi Klasik	51
4.6.1 Uji Normalitas	51
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	52
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.7 Regresi Linear Berganda	53
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.9 Uji t	55
V PENUTUP.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 PERTUMBUHAN HOTEL DI SURABAYA	1
3.1 SKALA LIKERT	31
4.2 INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI	35
4.1 HASIL Uji VALIDITAS	42
4.2 HASIL Uji RELIABILITAS	43
4.3. TABEL KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KEPELAMIN	44
4.4 TABEL KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA	44
4.5 TABEL KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN FREKUENSI KUNJUNGAN	45
4.6 RANGE DATA JAWABAN RESPONDEN.....	46
4.7 RATA RATA JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X1.....	47
4.8 RATA RATA JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X2.....	48
4.9 RATA RATA JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X3.....	49
4.10 RATA RATA JAWABAN RESPONDEN VARIABEL Y.....	50
4.11 HASIL Uji MULTIKOLINEARITAS	52
4.12 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	53
4.13 HASIL Uji KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	55
4.14 HASIL Uji t.....	55

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan akademik. Segala bentuk penyalinan/pengutipan/penjiplakan/penggunaan yang melanggar undang-undang yang berlaku, dituntut secara hukum.



DAFTAR GAMBAR

1.1 OKUPANSI HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA PERIODE AGUSTUS 2021-AGUSTUS 2022	3
2.1 RERANGKA PEMIKIRAN	21
2.2 KERANGKA KONSEPTUAL	21
4.1 LOGO HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA	38
4.2 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA	40
4.3 HASIL Uji NORMALITAS	51
4.4 HASIL Uji HETEROSKEDASTISITAS	53
4.5 KURVA DISTRIBUSI Uji t <i>CUSTOMER EXPERIENCE</i> (X1)	56
4.6 KURVA DISTRIBUSI Uji t HARGA (X2)	57
4.7 KURVA DISTRIBUSI Uji t KUALITAS PELAYANAN (X3)	58

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penjiplakan, pengutipan, atau penggunaan lain yang melanggar hak cipta akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 ANGKET KUESIONER
2. LAMPIRAN 2 TABULASI DATA KUESIONER
3. LAMPIRAN 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN
4. LAMPIRAN 4 RATA-RATA PERNYATAAN RESPONDEN
PERVARIABEL
5. LAMPIRAN 5 HASIL UJI VALIDITAS
6. LAMPIRAN 6 HASIL UJI RELIABILITAS
7. LAMPIRAN 7 HASIL UJI ASUMSI KLASIK
8. LAMPIRAN 8 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA
9. LAMPIRAN 9 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)
10. LAMPIRAN 10 HASIL UJI t
11. LAMPIRAN 11 r TABEL
12. LAMPIRAN 12 t TABEL

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

