

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*,  
*PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP  
*REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE*  
DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN  
KOBAR MIE SETAN SEMOLOWARU SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh :

**NAMA : MAULIDATUL AKHADIYAH**

**NPM : 00000028847**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2019**



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

---

### **IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*,  
*SERVICE QUALITY*, *PHYSICAL ENVIRONMENT*  
*QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*  
MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA KONSUMEN KOBER MIE  
SETAN SEMOLOWARU SURABAYA

Nama Mahasiswa : Maulidatul Akhadiyah

NPM : 00000028847

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Bisnis Internasional

### **TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Yanuar Dananjaya B.SC., M.M.

Pembimbing 2 : Wiliam Santoso S.E., M.AK.

### **TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Yanuar Dananjaya B.SC., M.M.

Sekretaris : Hananiel M Gunawan BA., MBA.

Anggota : Dr. Ronald S.T., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Maulidatul Akhadiyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000028847

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN KOBER MIE SETAN SEMOLOWARU SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 6 September 2019  
Yang membuat pernyataan



(Maulidatul Akhadiyah)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY,***  
***PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE***  
***INTENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER***  
***SATISFACTION* PADA KONSUMEN KOBER MIE SETAN**  
**SEMOLOWARU SURABAYA**

Oleh:

Nama : Maulidatul Akhadiyah  
NPM : 00000028847  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Surabaya 6 September 2019

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

**Yanuar Dananjaya B.SC., M.M**

**Co- Pembimbing Supervisor**

**Wiliam Santoso S.E., M.AK**

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Executive Director**

**Dr. Ronald S.T., M.M.**



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



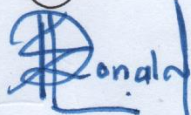
---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Jumat, 6 September telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Maulidatul Akhadiyah  
**NPM** : 00000028847  
**Jurusan** : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN KOBER MIE SETAN SEMOLOWARU SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Yanuar Dananjaya B.SC.,M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel M Gunawan BA.,MBA.	sebagai Penguji	
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Penguji	

## DAFTAR ISI

<b><u>HALAMAN JUDUL</u></b> .....	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b><u>1.1</u></b> <b><u>Latar Belakang Masalah</u></b> .....	1
<b><u>1.2</u></b> <b><u>Batasan Masalah</u></b> .....	7
<b><u>1.3</u></b> <b><u>Rumusan Masalah</u></b> .....	7
<b><u>1.4</u></b> <b><u>Tujuan Penelitian</u></b> .....	8
<b><u>1.5</u></b> <b><u>Manfaat Penelitian</u></b> .....	8
<b><u>1.5.1</u></b> <b><u>Manfaat teoritis</u></b> .....	8
<b><u>1.5.2</u></b> <b><u>Manfaat Praktis</u></b> .....	9
<b><u>1.6</u></b> <b><u>Sistematika penulisan</u></b> .....	9
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</u></b> .....	11
<b><u>2.1</u></b> <b><u>Landasan Teori</u></b> .....	11
<b><u>2.1.1</u></b> <b><u>Food Quality</u></b> .....	11
<b><u>2.1.2</u></b> <b><u>Service Quality</u></b> .....	13
<b><u>2.1.3</u></b> <b><u>Physical Environment Quality</u></b> .....	16
<b><u>2.1.4</u></b> <b><u>Perceived Value</u></b> .....	17
<b><u>2.1.5</u></b> <b><u>Customer Satisfaction</u></b> .....	18
<b><u>2.1.6</u></b> <b><u>Repurchase Intention</u></b> .....	19
<b><u>2.2</u></b> <b><u>Penelitian Terdahulu</u></b> .....	20

2.3	<u>Pengembangan Hipotesis</u> .....	22
2.3.1	<u>Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i></u> .....	22
2.3.2	<u>Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i></u> .....	22
2.3.3	<u>Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i></u> .....	22
2.3.4	<u>Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i></u> .....	23
2.3.5	<u>Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i></u> .....	23
2.4	Model Penelitian .....	24
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	25
<b><u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u></b> .....		26
3.1	<u>Jenis Penelitian</u> .....	26
3.2	<u>Populasi dan Sampel</u> .....	26
3.2.1	<u>Populasi</u> .....	26
3.2.2	<u>Sampel</u> .....	27
3.3	<u>Metode Pengumpulan Data</u> .....	28
3.4	<u>Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel</u> .....	30
3.5	<u>Metode Analisis Data</u> .....	31
3.5.1	<u>Pengolahan Data</u> .....	31
3.5.2	<u>Pengujian Hipotesis</u> .....	32
3.5.2.1	Uji Validitas .....	32
3.5.2.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.5.2.4	Uji Analisis linear Regresi Sederhana.....	36
3.5.2.5	Uji Analisis linear Regresi Berganda.....	36
3.5.2.6	Koefisien Korelasi.....	37
3.5.2.7	Koefisien Determinasi.....	37
3.5.2.8	Uji F .....	38
3.5.2.9	Uji T .....	38
<b><u>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</u></b> .....		39
4.1	Gambaran Umum Kober Mie Setan.....	40
4.2	Analisis Data .....	40
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	40

4.2.1.1	Karakteristik Responden .....	40
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	42
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	50
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	50
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	52
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i> .....	53
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	54
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	55
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	56
4.2.3	Uji Validitas .....	57
4.2.4	Uji Reliabilitas .....	59
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi .....	60
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	60
4.2.5.2	Uji Heterokedastisitas .....	64
4.2.5.3	Uji Multikolinearitas .....	67
4.2.5.3	Uji Linearitas.....	68
4.3	Metode Analisis Statistik .....	69
4.3.1	Analisis Regresi .....	69
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	69
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda .....	71
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	72
4.3.1.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	72
4.3.1.2	Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	72
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	73
4.4	Metode Pengujian Hipotesis .....	74
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan.....	74
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial .....	75
4.5	Pembahasan.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>92</b>
5.1	Simpulan .....	92



5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	92
5.1.1.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	92
5.1.1.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	93
5.1.1.3	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	93
5.1.1.4	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	94
5.1.1.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	94
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	94
5.2	Implikasi .....	95
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	95
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	96
5.3	Rekomendasi.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Kober Mie Setan cab. Surabaya.....	2
Gambar 1.2 Mie Setan dan Mie Iblis.....	3
Gambar 1.3 Menu Kober Mie Setan cab. Surabaya.....	4
Gambar 1.4 Suasana restoran Kober Mie Setan cab. Surabaya .....	5
Gambar 1.5 Desain Interior Kober Mie Setan cab. Surabaya .....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1: Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	41
Gambar 4.2: Responden Berdasarkan Jenis Jenis Kelamin .....	42
Gambar 4.3 <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas <i>Perceived Value</i> .....	62
Gambar 4.4 <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	63
Gambar 4.5 <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas <i>Repurchase Intention</i> .....	63
Gambar 4.6 <i>Scatter Plot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Perceived Value</i> .....	64
Gambar 4.7 <i>Scatter Plot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
Gambar 4.8 <i>Scatter Plot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Repurchase Intention</i> .....	66

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner</u> .....	30
<u>Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</u> .....	31
<u>Tabel 3.3 Rules of Thumb. Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi</u> .....	38
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	43
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i> .....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	49
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	50
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ....	52
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Environment Quality</i> .....	53
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> ..	54
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	55
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality</i> .....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment Quality</i> .....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Value</i> .....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	58
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	59
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Food Quality</i> .....	59
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	59

Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Physical Environment Qualit</i> .....	59
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Value</i> .....	60
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	60
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	60
Tabel 4.28 <i>Kolmogorov Smirnov</i> model 1 .....	61
Tabel 4.29 <i>Kolmogorov Smirnov</i> model 2 .....	61
Tabel 4.30 <i>Kolmogorov Smirnov</i> model 3 .....	62
Tabel 4.31 Hasil Uji <i>Glejser</i> 1 .....	65
Tabel 4.32 Hasil Uji <i>Glejser</i> 2 .....	66
Tabel 4.33 Hasil Uji <i>Glejser</i> 3 .....	67
Tabel 4.34 Hasil Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	67
Tabel 4.35 Hasil Uji Linearitas .....	69
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*RI).....	69
Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Sederhana (PV*CS).....	70
Tabel 4.38 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ.SQ.PEQ*PV) .....	71
Tabel 4.39 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	73
Tabel 4.40 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 ( $R^2$ ) .....	73
Tabel 4.41 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.42 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.43 Indikator Yang Paling Mempengaruhi <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Perceived Value</i> .....	83
Tabel 4.44 Indikator Yang Paling Mempengaruhi <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Perceived Value</i> .....	85
Tabel 4.43 Indikator Yang Paling Mempengaruhi <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap <i>Perceived Value</i> .....	87
Tabel 4.43 Indikator Yang Paling Mempengaruhi <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	88
Tabel 4.43 Indikator Yang Paling Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	90
Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	94
Tabel 5.2 implikasi Manajerial .....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER .....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PERHITUNGAN DATA MENGGUNAKAN SPSS 22.0 .....	C-1
LAMPIRAN D: ANALISIS KUALITAS DATA .....	D-1
LAMPIRAN D: UJI MODEL PENELITIAN .....	E-1
LAMPIRAN D: ANALISIS HIPOTESIS.....	F-1

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.SC., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Wiliam Santoso S.E., M.AK., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, memberikan saran-saran, dan perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Hananiel M Gunawan BA.,MBA., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Seluruh staff UPH Surabaya, yang sudah membantu dalam kelancaran perkuliahan.
7. Keluarga saya, Ayah Moch. Nurhadi, Ibu Anik Nurul Indrawati, Kakak Geo

- Badra, Kakak Rika Rachmawati, Kakak Reo Ilmi, Kakak Kristinna Cahyani yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Suami, sekaligus belahan jiwa saya Andris Budi, yang selalu menemani dan mewarnai proses perjuangan pengerjaan skripsi. Membuat saya semakin pusing dengan urusan pernikahan yang tidak terduga. Namun selalu berusaha membuat semangat dengan candaan recehnya, nyanyian-nyanyian tidak jelas, dan saran-saran yang membangun. *I Love You My Sweethearts*.
  9. Tim Rombongan Galau saya, Citra Dayanti, Rizky Ayu Anandita, dan Yusya C Nabylla yang sudah menemani dan mewarnai perjuangan dari awal sampai detik terakhir dalam proses perkuliahan. Bantuan kalian tak akan ternilai dengan apapun.
  10. Sahabat terbaik saya, Siti Rochima, yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
  11. Teman kesuksesan dalam kelompok saya, Yonathan Billy dan Thodorus William, yang sudah bekerjasama menyelesaikan tugas kelompok.
  12. Teman-teman satu angkatan, yang sudah memberikan pengalaman dan kenangan yang berharga.
  13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 6 September 2019



Maulidatul Akhadiyah