IMPACT OF HAPPINESS AT WORK AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE: JOB SATISFACTION AS MEDIATION

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

HYASINTA WINDA

B1021211231

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

IMPACT OF HAPPINESS AT WORK AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE: JOB SATISFACTION AS MEDIATION

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

HYASINTA WINDA

B1021211231

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Hyasinta Winda
Nim	: B1021211231
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: *Impact of Happiness At Work and Organizational Culture on Employee Performance: Job Satisfaction as Mediation*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber Pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila didalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Karya Akhir dengan judul tersebut diatas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 10 Januari 2025



Hyasinta Winda

Nim. B10212112331

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

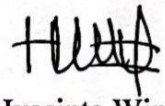
Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Hyasinta Winda
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 10 Januari 2025

Judul Karya Akhir :
Pengaruh *Impact of Happiness At Work and Organizational Culture on Employeen Performance: Job Satisfaction as Mediation*

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 10 Januari 2025



Hyasinta Winda
NIM. B1021211231

LEMBAR YURIDIS

IMPACT OF HAPPINESS AT WORK AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE: JOB SATISFACTION AS MEDIATION

Penanggung jawab Yuridis

Hyasinta Winda
B1021211231

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 10 Januari 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama/NIP	tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. NIP. 196810211994032003	17/01/2025	
Pembimbing 2	Hasanudin, S.E., M.M. NIP. 198410012023211017	20/01/2025	
Penguji 1	Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. NIP. 196909032000031001	16/01/25	
Penguji 2	Dr. Sulistiowati, S.E., M.Si. NIP. 197904072002122003	16/01/25	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir Program MBKM Riset dan Komprehensif untuk memperoleh gelar Sarjana

Pontianak, 24 JAN 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "***Impact of Happiness At Work and Organizational Culture on Employee Performance: Job Satisfaction as Mediation***" dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah dan Ibu tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Ibu Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah dengan tulus memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama masa perkuliahan.
7. Bapak Hasanudin, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Lapangan MBKM Riset+ yang telah dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses pelaksanaan MBKM Riset+.
8. Bapak Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji di MBKM Riset+ yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga dalam menyempurnakan karya akhir ini.
9. Ibu Dr. Sulistiowati, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji di MBKM Riset+ yang telah memberikan masukan dan pertanyaan yang membangun selama sidang karya akhir ini.
10. Seluruh Dosen MBKM Riset+ Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan dalam proses penyelesaian karya akhir.
11. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
12. Staf Akademik, Tata Usaha dan Tenaga Kependidikan lainnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah memberikan

kelancaran proses administrasi selama kuliah dan penulisan karya ini.

13. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Lusianus Sintu dan pintu surgaku Ibunda Lusiana. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang tulus yang telah diberikan. Meskipun beliau tidak berkesempatan menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, kedua orang tua penulis selalu berusaha memberikan yang terbaik. Tanpa lelah, mereka mendoakan, memberikan perhatian, serta dukungan penuh, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu selalu diberi kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan.
14. Kepada saudara kandung penulis tercinta Abang Bonifasius, Abang Triyanto Pinus (Alm) dan Kakak Maria Rosa Ika, A.Md. Keb beserta Suaminya Matius Heli, S.kep., M.kep karena selalu memberikan semangat kepada penulis dan juga selalu memberikan bantuan baik material maupun non-material. Dan selalu ada disaat suka maupun duka.
15. Kepada keponakan- keponakan tercinta Natalia deswita, Yuliana Yolan, Maria Elvita, Perdilius dan Melvino Gabriello Ozzie, terimakasih karena telah menjadi hiburan dengan kelucuan kalian yang membuat penulis semangat untuk mengerjakan Karya Akhir ini sampai selesai.
16. Kepada Konstansia Olivia yang telah bersama dari awal masuk kuliah sampai menyusun Karya Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaannya menemani penulis begadang hingga larut malam bahkan sampai pergantian hari, yang telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis sehingga tidak merasa sendiri dalam menyelesaikan karya akhir ini.
17. Kepada teman-teman di tempat rantau, yaitu Indah Rhamu Rhani Meilana, Yuniarti, Dominika Widiarti, dan Chenia Novasha, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, semangat dan bantuan yang sangat berarti untuk penulis selama proses penulisan karya akhir.
18. Kepada teman-teman seperjuangan MBKM Riset plus terutama Fitri, Dela, Ester, Priska serta teman-teman lainnya yang tidak dapat ditulis satu per satu. Terima kasih telah berjuang bersama dengan berbagai keluh kesah yang ada.
19. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan dan kontribusi yang telah diberikan hingga terselesaikannya Karya Akhir ini.
20. Kepada diri saya sendiri, Hyasinta Winda, terima kasih telah kuat hingga detik ini. Pencapaian ini untukmu, sebagai bukti kemampuan menghadapi tekanan, rintangan, dan keraguan. Tetaplah berdiri tegak, hadapi tantangan dengan semangat, dan andalkan Tuhan dalam setiap langkah.

Pontianak, 10 Januari 2025



Hyasinta Winda
NIM. B1021211231

Impact of Happiness At Work and Organizational Culture on Employee Performance: Job Satisfaction as Mediation

Hyasinta Winda

Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang hubungan antara *happiness at work* dan *organizational culture* terhadap *employee performance* pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Pontianak, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Teknik kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sensus (sampel jenuh). mensurvei semua orang yang bekerja di BKAD (Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak) di Kalimantan Barat. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan perangkat lunak statistik *SMART PLS 4.0* setelah 53 orang disurvei menggunakan kuesioner. Ada hubungan yang signifikan secara statistik antara *happiness at work* dan *job satisfaction* serta *employee perfromance*, menurut temuan penelitian ini. Kinerja tidak dipengaruhi oleh budaya organisasi, tetapi kepuasan kerja dipengaruhi. Lebih lanjut, penelitian telah menunjukkan bahwa kebahagiaan di tempat kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Signifikansi kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai ditunjukkan dengan fakta bahwa ia memediasi hubungan antara kebahagiaan di tempat kerja, budaya organisasi dan kinerja.

Kata Kunci: *Employee Performance; Happiness At Work; Job satisfaction; Organizational Culture.*

Impact of Happiness At Work and Organizational Culture on Employee Performance: Job Satisfaction as Mediation

Hyasinta Winda

Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study examines the relationship between happiness at work and organizational culture of employee performance at the Pontianak City Regional Finance and Assets Agency (BKAD), with job satisfaction as a mediating variable. The quantitative technique used in this study was a census (saturated sample). surveyed everyone who worked at BKAD (Pontianak City Regional Finance and Assets Agency) in West Kalimantan. Data were analyzed using structural equation modeling (SEM) with SMART PLS 4.0 statistical software after 53 people were surveyed using a questionnaire. There is a statistically significant relationship between happiness at work and job satisfaction and performance, according to the findings of this study. Performance was not affected by organizational culture, but job satisfaction was. Furthermore, research has shown that happiness at work has a significant impact on employee performance. The significance of job satisfaction in improving employee performance is demonstrated by the fact that it mediates the relationship between happiness at work, organizational culture and performance.

Keywords: *Employee Performance; Happiness At Work; Job satisfaction; Organizational Culture.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Impact of Happiness At Work and Organizational Culture on Employee Performance: Job Satisfaction as Mediation

1. Latar Belakang

Digitalisasi dan inovasi telah menempatkan sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor krusial dalam keberhasilan organisasi, terutama dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan. SDM yang efektif memungkinkan perusahaan mencapai tujuan dan meningkatkan nilai perusahaan. Selain itu, adaptasi terhadap dinamika lingkungan yang terus berubah menuntut strategi yang tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga menciptakan kebahagiaan kerja dan budaya organisasi yang positif (Walad et al., 2022).

Di Indonesia, hanya 45% pemerintah daerah yang telah berhasil mengadopsi sistem manajemen keuangan terintegrasi, sementara banyak organisasi publik, termasuk Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD), menghadapi tantangan dalam menciptakan layanan publik yang efisien dan efektif (data Kementerian Dalam Negeri 2023), Aris et al., 2021). Tuntutan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal semakin meningkat, sehingga kinerja pegawai dianggap krusial dalam menjaga efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan (Gobel et al., 2023).

Seperti yang dialami oleh dihadapi oleh pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak Kalimantan Barat sebagai instansi pemerintah yang bertugas mengawasi pengelolaan keuangan dan daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan budaya organisasi yang terkadang kurang mendukung dalam meningkatkan kepuasan dan kebahagiaan pegawai yang mengakibatkan pegawai bekerja lembur dan merasa stres terutama yang berkaitan dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Dampak dari lembur dapat terlihat dari tidak terpenuhinya kewajiban yang dilakukan sehingga mengakibatkan pegawai tidak senang dalam melaksanakan tugas tersebut yang dapat berdampak pada kinerjanya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang kontradiktif mengenai hubungan antara *happiness at work, organizational culture, job satisfaction*, dan *employee performance*. Beberapa penelitian menemukan hubungan positif antara *happiness at work* dan *performance* (Hermania et al., 2023; Hendri, 2021), sementara penelitian lain menemukan dampak negatif (Shi et al., 2023; Fauziek & Yanuar, 2024). Hasil yang beragam ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini menyoroti pentingnya *happiness at work*, *organizational culture*, dan *job satisfaction* sebagai faktor yang saling berhubungan dalam meningkatkan kinerja. *Job satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana kebahagiaan kerja dan *organizational culture* memengaruhi *employee performance* secara tidak langsung (Agustien & Soeling, 2020; Nurhasanah et al., 2022). Pendekatan ini relevan, terutama untuk organisasi pemerintah yang berada di bawah tekanan untuk memberikan layanan publik yang optimal.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi *employee performance* di sektor pemerintahan untuk mendukung penyediaan layanan publik yang optimal.

2. Permasalahan

Merujuk pada latar belakang masalah dalam uraian variabel di atas. Peneliti berusaha menjawab beberapa hal yang berkaitan dengan pengaruh *happiness at work* dan *organizational culture* terhadap *employee performance*, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Organisasi, terutama di sektor pemerintahan seperti BKAD, harus mampu menciptakan *happiness at work* dan membangun *organizational culture* yang mendukung untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal. Maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *happiness at work* berpengaruh terhadap *employee performance*?
2. Bagaimana *organizational culture* memengaruhi *employee performance*?
3. Apakah *job satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *happiness at work* dan *employee performance*?
4. Apakah *job satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *organizational culture* dan *employee performance*?
5. Bagaimana hubungan *happiness at work*, *organizational culture*, dan *job satisfaction* secara simultan memengaruhi *employee performance*?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *happiness at work* terhadap *employee performance*.
2. Untuk menguji dan menganalisis dampak *organizational culture* terhadap *employee performance*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* sebagai mediator dalam hubungan antara *happiness at work* dan *employee performance*.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* sebagai mediator dalam hubungan antara *organizational culture* dan *employee performance.*
5. Untuk mengindetifikasi dan menganalisis bagaimana hubungan antara *happiness at work, organixational culture,* dan *job satisfaction* terhadap *employee performance.*

4. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Teknik ini dipilih untuk memperoleh gambaran representatif dan valid dari seluruh populasi, yaitu seluruh pegawai BKAD Pontianak yang berjumlah 53 orang. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan perspektif keseluruhan karyawan, sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 53 partisipan. Sebagian besar responden berusia di atas 40 tahun (58,49%) dan memiliki pengalaman kerja lebih dari 15 tahun (49%). Faktor usia dan pengalaman kerja ini dapat membatasi perspektif karena keduanya berpotensi memengaruhi persepsi tentang *happiness at work, organizational culture* dan *job satisfaction*. Selain itu, keberagaman gender dan tingkat pendidikan juga perlu diperhatikan agar representasi data lebih seimbang.

Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, di mana 1 untuk Sangat Tidak Setuju, 2 untuk Tidak Setuju, 3 untuk Netral, 4 untuk Setuju, dan 5 untuk Sangat Setuju. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: *Happiness at work* diukur dengan menggunakan empat indikator dari Sidabalok & Sayekti (2020) dalam (Hermania et al., 2023). *Organizational culture* diukur dengan tiga indikator dari Martini et al. (2021). *Job satisfaction* diukur dengan tiga dimensi dari Afandi (2021) dalam (Santoso & Yuliantika, 2022). *Employee performance* diukur dengan lima dimensi yang dirancang oleh Bernadin & Rusell (2003) dalam (Nifsu, 2021). Metode analisis data menggunakan SMART PLS 4.0 dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). Proses analisis dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu menganalisis model eksternal, menganalisis model internal, dan melakukan uji hipotesis.

5. Hasil Penelitian

1. H1 Korelasi antara *happiness at work* dengan *job satisfaction* menunjukkan variabel pengukuran mempunyai pengaruh yang signifikan, hal ini dapat dilihat dari T-statistik 4,248 > 1,96 dan dari nilai-P sebesar 0,000 < 0,05 sehingga Hipotesis 1 diterima.
2. H2 Korelasi antara *organizatinal culture* dengan *job satisfaction*

menunjukkan variabel pengukuran mempunyai pengaruh yang signifikan, hal ini dapat dilihat dari T-statistik 2,236 > 1,96 dan dari nilai-P sebesar 0,013 < 0,05 sehingga Hipotesis 2 diterima.

3. H3 Korelasi antara *happiness at work* dengan *employee performance* bahwa variabel pengukuran mempunyai pengaruh yang signifikan, hal ini dapat dilihat dari T-statistik 1,978 > 1,96 dan dari nilai-P sebesar 0,024 < 0,05 sehingga Hipotesis 3 diterima.
4. H4 Korelasi antara *organizational culture* dengan *employee performance* menunjukkan bahwa variabel pengukuran tidak mempunyai pengaruh dan signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai T-statistik 0,279 < 1,96 dan dari nilai P-value sebesar 0,380 > 0,05, sehingga Hipotesis 4 ditolak.
5. H5 Korelasi antara *job satisfaction* dengan *employee perforamnce* menunjukkan bahwa variabel pengukuran mempunyai pengaruh yang signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai T-statistik 4,028 > 1,96 dan dari nilai P-value sebesar 0,000 < 0,05 sehingga Hipotesis 5 diterima.
6. H6 Korelasi antara *happiness at work* dengan *employee performance* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi bahwa hasil T-statistik menunjukkan nilai 2,079 > 1,96 dan nilai P-value sebesar 0,003 < 0,05, sehingga Hipotesis 6 diterima.
7. H7 Korelasi antara *organizational* dengan *employee performance* dengan *job satsfaction* sebagai variabel mediasi bahwa variabel pengukuran mempunyai pengaruh yang signifikan dengan hasil T-statistik menunjukkan nilai 2,723 > 1,96 dan P-value sebesar 0,019 < 0,05 sehingga Hipotesis 7 diterima.

6. Kesimpulan dan saran

1) Kesimpulan

Dengan bantuan 53 partisipan dari Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Pontianak, penelitian ini menyelidiki dampak *organizational culture* terhadap *performance* dan *job satisfaction* pegawai, serta variabel lain yang terkait dengan *happiness at work*. Menurut hasil, HAW memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pekerja dan produktivitas di tempat kerja. Kinerja pegawai tidak dipengaruhi oleh *organizational culture*, tetapi *job satisfaction* dipengaruhi. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa ketika pekerja senang dengan pekerjaannya, mereka berkinerja lebih baik. Pentingnya *job satisfaction* dalam meningkatkan kinerja pegawai ditunjukkan dengan fakta bahwa ia memediasi hubungan antara *organizatinal culture* dan *happiness at work.*

2) Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas ukuran sampel dan melibatkan berbagai jenis organisasi untuk

membandingkan temuan di sektor publik dan swasta. Selain itu, pendekatan kualitatif juga dapat dipertimbangkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman individu dalam konteks *organizational culture* dan *happines at work*. Hasil penelitian dapat diterapkan secara langsung dengan mengembangkan strategi untuk meningkatkan *job satisfaction*, seperti memberikan pelatihan yang terkait dengan *organizational culture* yang mendukung dan meningkatkan sistem penghargaan untuk meningkatkan *happiness at work*. Keterbatasan utama dalam penelitian ini meliputi ukuran sampel yang relatif kecil (53 peserta), yang dapat membatasi generalisasi hasil.

DAFTAR ISI

Halaman

COVER i
PERNYATAAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
ISI KARYA AKHIR 323
INTRODUCTION *323*
RESEARCH METHOD *325*
RESUKT and DISCUSSION *325*
CONCLUSION *328*
ACKNOWLEDGEMENTS *329*
REFERENCES *329*
LAMPIRAN