PENGARUH *WORK ENVIRONMENT* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* GENERASI Z DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

MIKAEL HENDRI.S
NIM. B1024201043

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT AND QUALITY OF WORK LIFE ON GENERATION Z EMPLOYEE PERFORMANCE WITH MENTAL HEALTH AS A MEDIATING VARIABLE

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

MIKAEL HENDRI.S
NIM. B1024201043

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Mikael Hendri.S
NIM	: B1024201043
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: Pengaruh *Work Environment* dan *Quality Of Work Life* Terhadap *Employee Performance* Generasi Z Dengan *Mental Health* Sebagai Variabel Mediasi

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 di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 14 Juli 2025

Mikael Hendri.S
NIM. B1024201043

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Mikael Hendri.S
NIM	: B1024201043
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 14 Juli 2025

Judul Karya Akhir* :
Pengaruh *Work Environment* dan *Quality Of Work Life* Terhadap *Employee Performance* Generasi Z Dengan *Mental Health* Sebagai Variabel Mediasi

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, 14 Juli 2025

Mikael Hendri.S
NIM. B1024201043

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH *WORK ENVIRONMENT* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* GENERASI Z DENGAN *MENTAL HEALTH* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Penanggung jawab Yuridis

Mikael Hendri.S
B1024201043

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 14 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Prof. Dr. Ramadania, S.E., M.Si. NIP. 197509212000032005		
Pembimbing 2	Ikram Yakin, S.E., M.M. NIP. 199204212022031008		
Penguji 1	Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. NIP. 196810211994032003		
Penguji 2	Hasanudin, S.E., M.M. NIP. 198410012023211017		

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

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul **"Pengaruh *Work Environment* dan *Quality Of Work Life* Terhadap *Employee Performance* Generasi Z Dengan *Mental Health* Sebagai Variabel Mediasi"** 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, Ibu dan keluarga 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. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
6. Prof. Dr. Ramadania, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis mulai sejak pertama sebagai mahasiswa S1 manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura, hingga berhasil menyelesaikan Karya Akhir.
7. Ikram Yakin, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan, masukan dan pengalaman berharga sebagai penulis artikel ilmiah hingga dapat terbit di Sinta 5.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan selama program berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
10. Orang tua tercinta, ayah Marinus dan Ibu Yanti atas doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Kepada seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan moral, motivasi, dan doa terbaik selama proses perkuliahan hingga selesainya karya akhir ini. Kehadiran dan perhatian kalian sangat berarti bagi penulis.

12. Kepada teman-teman kos E22, yang telah menjadi rumah kedua selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, dukungan, dan segala kenangan indah yang tak ternilai selama menjalani hari-hari sebagai mahasiswa.
13. Teman-teman yang telah memberikan lingkungan yang mendukung dan membantu penulis untuk tumbuh lebih baik dari sebelumnya.
14. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 14 Juli 2025

Mikael Hendri.S
NIM. B1024201043

Pengaruh *Work Environment* dan *Quality Of Work Life* Terhadap *Employee Performance* Generasi Z Dengan *Mental Health* Sebagai Variabel Mediasi

Mikael Hendri.S

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *work environment* dan *quality of work life* terhadap *employee performance* dengan *mental health* sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di perusahaan straup di seluruh indonesia. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari individu Generasi Z yang bekerja di perusahaan startup di seluruh Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menganalisis data. Penelitian ini mengkaji hubungan signifikan antara *work environment, quality of work life, employee performance,* dan *mental health* dengan membangun model baru untuk menggambarkan hubungan antar variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan *work environment* dan *quality of work life* dapat meningkatkan *employee performance* Generasi Z, terutama jika *mental health* mereka terjaga dengan baik. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *employee performance* dalam konteks *work environment* dan *quality of work life*, serta memberikan rekomendasi bagi para pekerja untuk lebih memperhatikan *mental health*.

Kata kunci: *Generasi Z, Lingkungan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja Karyawan, Kesehatan Mental.*

The Influence of Work Environment and Quality of Work Life on Generation Z Employee Performance with Mental Health as a Mediating Variable

Mikael Hendri.S

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of work environment and quality of work life on employee performance, with mental health as a mediating variable among Generation Z employees in startup companies across Indonesia. The population in this research consists of Generation Z individuals working in startups throughout the country. The study employs the Structural Equation Modeling (SEM) method to analyze the data. It investigates the significant relationships between work environment, quality of work life, employee performance, and mental health by developing a new model to illustrate the interactions among these variables. The results indicate that improvements in work environment and quality of work life can enhance the performance of Generation Z employees, especially when their mental health is well-maintained. This research contributes to a deeper understanding of the factors influencing employee performance in the context of work environment and quality of work life, and provides recommendations for employees to pay greater attention to their mental health.

Keywords: *Gen Z, Work Environment, Quality Of Work Life, Employee Performance, Mental Health*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Pengaruh *Work Environment* dan *Quality Of Work Life* Terhadap *Employee Performance* Generasi Z Dengan *Mental Health* Sebagai Variabel Mediasi

1. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, *employee performance* menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi. Generasi Z yang merupakan digital native telah menjadi dominan di dunia kerja dan membawa ekspektasi baru terhadap *work environment* seperti fleksibilitas kerja, keselarasan nilai, serta perhatian terhadap *mental health*. Ketidaksesuaian antara harapan dan realitas kerja dapat memicu stres, yang berdampak negatif terhadap performa kerja mereka.

Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa pada tahun 2023, sekitar 20–25% penduduk Indonesia berasal dari kalangan Generation Z. Populasi ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk menciptakan *work environment* yang tidak hanya nyaman secara fisik tetapi juga mendukung secara emosional dan sosial. Karakteristik Generation Z yang cenderung mencari makna dalam pekerjaan, berorientasi pada keseimbangan hidup, dan lebih rentan terhadap masalah psikologis menuntut pendekatan manajemen yang lebih inklusif dan sensitif terhadap aspek *mental health*.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *work environment* yang mendukung berkontribusi positif terhadap kepuasan dan performa kerja. Demikian pula, *quality of work life* yang mencakup keseimbangan hidup-kerja, pengakuan, dan peluang pengembangan diri, terbukti meningkatkan motivasi serta loyalitas karyawan. Kedua faktor ini, jika dioptimalkan, dapat membentuk ekosistem kerja yang sehat dan produktif.

Namun, salah satu faktor penting yang kerap diabaikan adalah *mental health*. Kondisi mental yang sehat memungkinkan karyawan untuk lebih fokus, berkomitmen, dan resilien terhadap tekanan pekerjaan. Sebaliknya, jika *mental health* terganggu, maka potensi positif dari *work environment* dan *quality of work life* dapat menjadi tidak efektif dalam meningkatkan *employee performance*. Dalam konteks Generation Z yang memiliki tingkat kecemasan kerja yang tinggi dan masih minim kesadaran untuk mencari bantuan profesional, perhatian terhadap *mental health* menjadi sangat krusial.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work environment* dan *quality of work life* terhadap *employee performance* Generation Z di perusahaan startup Indonesia, dengan *mental health* sebagai variabel mediasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil studi dapat memberikan kontribusi praktis dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih adaptif, seimbang, dan berorientasi pada kesejahteraan psikologis karyawan muda.

2. Permasalahan

1) Apakah *work environment* berpengaruh terhadap *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?

2) Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
3) Apakah *work environment* berpengaruh terhadap *employee performance* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
4) Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *employee performance* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
5) Apakah *mental health* berpengaruh terhadap *employee performance* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
6) Apakah Pengaruh antara *work environment* terhadap *employee performance* dapat di mediasi *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
7) Apakah Pengaruh antara *quality of work life* terhadap *employee performance* dapat di mediasi *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work environment* terhadap *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work environment* terhadap *employee performance* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *employee performance* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *mental health* terhadap *employee performance* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work environment* terhadap *employee performance* dapat di mediasi *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?
7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *employee performance* dapat di mediasi *mental health* karyawan Generasi Z di *startup* Indonesia?

4. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan mengumpulkan data primer yang sesuai dengan tujuan penelitian. Data untuk penelitian ini dibuat dengan menggunakan google formulir yang disebarkan secara online melalui media sosial berupa Instagram, Facebook, WhatsApp dan Tiktok. Kuesioner menggunakan skala Likert 1 sampai 5 dengan kategori: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Subjek penelitian terdiri dari 1) saat ini bekerja di startup Indonesia, 2) karyawan berusia 17 hingga 28 tahun (Gen Z) di Indonesia, 3) telah bekerja di startup selama minimal 6 bulan. Jumlah sample dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan perhitungan pendekatan rumus lemeshow ($n = \frac{Z^2\ P\ (1-P)}{d^2}$) dikarenakan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga dalam penelitian ini membutuhkan minimal 100 responden sebagai sample penelitian (Slamet & Aglis, 2020).

Dalam penelitian ini, analisis Structural Equation Modelling (SEM) dilakukan menggunakan SmartPLS 4. Pengujian validitas menjadi aspek penting dalam mengevaluasi instrumen penelitian guna memastikan reliabilitas dan validitasnya. Dua pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah model pengukuran dan model struktural (Ghozali, 2021). Evaluasi hubungan antara indikator dan variabel laten dilakukan melalui model pengukuran (Outer Model). Salah satu aspek utama yang diperiksa adalah Convergent Validity, yang sebaiknya memiliki nilai di atas 0,7, meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair et al., 2021). Selain itu, dilakukan pula pengujian terhadap Composite Reliability (harus lebih dari 0,7), Discriminant Validity (lebih dari 0,5), serta Average Variance Extracted (lebih dari 0,5). Untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan benar-benar valid, pengujian validitas dalam Outer Model menjadi langkah yang sangat penting (Dewi, 2018).

5. Hasil Penelitian

1) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,338 dan nilai p-value sebesar 0,019 (lebih kecil dari 0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa work environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap mental health karyawan Gen Z. Lingkungan kerja yang mendukung secara fisik dan sosial berdampak langsung pada stabilitas mental karyawan.
2) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 5,778 dan nilai p-value sebesar 0,000, yang berarti hipotesis kedua diterima. Ini membuktikan bahwa quality of work life berpengaruh positif dan signifikan terhadap mental health. Karyawan yang merasa dihargai, memiliki keseimbangan hidup, dan akses pengembangan diri akan cenderung memiliki mental health yang lebih baik.
3) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,866 dan p-value sebesar 0,000, maka hipotesis ketiga diterima. Artinya, work environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance. Lingkungan kerja yang nyaman mendorong motivasi, efisiensi, serta produktivitas kerja karyawan Gen Z.
4) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,795 dan p-value 0,000, sehingga hipotesis keempat diterima. Ini membuktikan bahwa quality of work life berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance. Keseimbangan kehidupan kerja, kompensasi yang layak, serta partisipasi karyawan menjadi faktor pendorong performa kerja.
5) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,843 dan p-value sebesar 0,000, sehingga hipotesis kelima diterima. Hasil ini menyatakan bahwa mental health memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance. Karyawan dengan kondisi mental yang baik dapat bekerja lebih fokus, produktif, dan berkinerja tinggi.
6) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,313 dan p-value 0,021, sehingga hipotesis keenam diterima. Ini membuktikan bahwa mental health memediasi hubungan antara work environment dan employee performance. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kesehatan mental, yang kemudian berdampak pada peningkatan performa kerja.

7) Diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,308 dan p-value 0,001, sehingga hipotesis ketujuh diterima. Hasil ini membuktikan bahwa mental health memediasi hubungan antara quality of work life dan employee performance. Artinya, kualitas hidup kerja yang baik dapat meningkatkan kesehatan mental yang pada akhirnya mendorong performa yang lebih baik.

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa work environment yang positif dan quality of work life yang baik memiliki dampak signifikan terhadap employee performance Generasi Z di Indonesia, dengan mental health berfungsi sebagai variabel pemediasi. work environment yang mendukung, baik dari aspek fisik maupun emosional, terbukti dapat meningkatkan mental health serta mendorong employee performance. Faktor-faktor seperti pencahayaan yang optimal, hubungan interpersonal yang sehat, dan tersedianya fasilitas kerja yang memadai menciptakan atmosfer kerja yang nyaman, yang berperan sebagai pendorong utama employee performance.

Quality of work life juga memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi performance Generasi Z. Keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, sebagai bagian dari quality of work life, terbukti memiliki dampak positif terhadap mental health dan performance. Dengan quality of work life yang baik, karyawan merasa lebih dihargai, termotivasi lebih tinggi, serta lebih mampu mengelola stres yang berkaitan dengan pekerjaan, yang pada gilirannya meningkatkan performance mereka.

Mental health berfungsi sebagai mediator yang memperkuat pengaruh antara work environment dan quality of work life terhadap performance. Karyawan yang memiliki mental health yang baik cenderung lebih fokus, efisien, serta lebih tahan terhadap risiko kelelahan atau stres yang ditimbulkan oleh pekerjaan. Hal ini menyoroti pentingnya menciptakan environment yang mendukung mental health di tempat kerja, khususnya bagi Generasi Z yang lebih rentan terhadap stres psikologis.

2) Saran

Saran untuk penelitian ini adalah agar para peneliti memperluas jumlah dan variasi responden untuk memperoleh hasil yang lebih representatif, termasuk mencakup Generasi Z di Perusahan Starup di seluruh Indonesia. Penelitian selanjutnya juga bisa lebih mendalami peran spesifik work environment dalam memengaruhi mental health dan performance, mengingat Generasi Z sangat sensitif terhadap kondisi work environment mereka. Penggunaan metode kualitatif seperti wawancara mendalam dapat membantu untuk lebih memahami faktor psikologis dan budaya yang mempengaruhi persepsi Generasi Z terhadap quality of work life dan work environment.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LAMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
ISI KARYA AKHIR 454
1. Latar Belakang 454
2. Kajian Teoritis 458
3. Metode Penelitian 461
4. Hasil dan Pembahasan 462
5. Kesimpulan dan Saran 470
DAFTAR REFERENSI 471
LAMPIRAN I SK DEKAN xvii
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xxx
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxv
LAMPIRAN V Kuesioner xxxix
LAMPIRAN VI Data xlvi
LAMPIRAN VII Output Olahan Data lv

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Karakteristik Responden 462
Tabel 2. Faktor Laoding 462
Tabel 3. Validitas Diskriminan 465
Tabel 4. Reliabilitas 465
Tabel 5. R-square 466
Tabel 6. Path Coefficients 466
Tabel 7. Specific Indirect effects 467

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Konseptual 460
Gambar 2. Hasil dari Model Algoritma 464

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK DEKAN xvii
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xxx
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxv
LAMPIRAN V Kuesioner..... xxxix
LAMPIRAN VI Data xlvi
LAMPIRAN VII Output Olahan Data lv