IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND OVERLOAD ON TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS IN SOES

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

RIZKY SEPTIAN MUALIS
NIM. B1023201019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND OVERLOAD ON TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS IN SOES

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

RIZKY SEPTIAN MUALIS
NIM. B10232010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Rizky Septian Mualis
NIM	: B1023201019
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: *Impact of Work-Family Conflict and Overload on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Stress in SOEs*

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



Rizky Septian Mualis

NIM. B1023201019

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Rizky Septian Mualis
NIM	: B1023201019
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 10 Januari 2025

Judul Karya Akhir*:
Impact of Work-Family Conflict and Overload on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Stress in SOEs

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



Rizky Septian Mualis
NIM. B1023201019

LEMBAR YURIDIS

Impact of Work-Family Conflict and Overload on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Stress in SOEs

Penanggung jawab Yuridis

Rizky Septian Mualis
B1023201019

Jurusan	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
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	Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. NIP. 196909032000031001	30/06/2025	
Pembimbing 2	Efa Irdhayanti, S.E., M.M. NIP. 198404142023212039	30/06/2025	
Penguji 1	Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197208192000121001	30/06/2025	
Penguji 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. NIP. 199111272022031006	30/06/2025	

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

Tanjungpinang, 07 AUG 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Hinyono Haryo Purnomo, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulliah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul ***"Impact of Work-Family Conflict and Overload on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Stress in SOEs"*** 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. Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. 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. Efa Irdhayanti 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 Madani: Multidisciplinary Scientific Journal.
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. Terimah kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, ayahanda dan ibunda, Muhammad (Alm) dan Lilis Istiqomah (Almh) yang telah memberikan semangat, doa, dan segala dukungannya sejak penyusun lahir hingga saat ini, dan tidak pernah Lelah memberikan motivasi serta kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Tak kalah istimewanya ucapan terimakasih saya sampaikan kepada tujuh saudara kandung saya. Buat abang ku tersayang Haris Ginanjar, Gilang Setia Nugraha, dan Tesa Trisna Amanda dan juga adik ku tersayang Nabila Khairunnisa, Anggun Olivia Putri, Alisya Zaskia Putri, dan Arsyla Qirana Putri, karena kehangatan dan kebahagiaan keluarga merupakan hal yang paling terpenting.
12. Seseorang yang sudah memberikan kepercayaan dan kesempatan bagi penulis untuk berkontribusi dalam tim Prodi dan membuat penulis termotivasi untuk belajar lebih lagi.

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



Rizky Septian Mualis
NIM. B1023201019

IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND OVERLOAD ON TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS IN SOES

Rizky Septian Mualis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

Abstrak

Sumber daya manusia termasuk aset penting pada keberlangsungan dan perkembangan suatu organisasi, terutama dalam menghadapi tantangan dunia kerja. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia, seperti PT BRI, PT Pos Indonesia, PT Telkom, Perum Bulog, dan PT Pelindo. Karyawan di lingkungan BUMN menghadapi tantangan yang sering kali dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dengan menjaga kehidupan. Tujuan analisis yaitu untuk menguji keterkaitan antara konflik pekerjaan dan keluarga, beban kerja yang berlebihan, stres kerja, serta niat untuk berpindah kerja. Metode yang diterapkan pada Penelitian ini dijalankan melalui pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan SmartPLS 4 sebagai alat bantu analisis data. Responden dari data yang dihasilkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan BUMN, termasuk PT BRI, PT Pos Indonesia, PT Telkom Indonesia, Perum Bulog, dan PT Pelindo. Temuan dari penelitian memperlihatkan bahwasanya konflik antara peran pekerjaan dan keluarga serta tingginya beban kerja secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan niat berpindah kerja. Selain itu, stres kerja terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan. Hasil ini memberikan implikasi penting bagi pihak manajemen BUMN dalam menyusun kebijakan yang mendukung kesejahteraan pegawai dan menurunkan risiko turnover. Dari penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan yang baik terhadap konflik kerja-keluarga dan beban kerja dapat mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan, sehingga meningkatkan stabilitas tenaga kerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Niat Berpindah Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Beban Kerja Berlebih, Stres Kerja

IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND OVERLOAD ON TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS IN SOES

Rizky Septian Mualis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the effect of job stress and toxic workplaces on the intention to leave Gen Z employees directly and through the mediation of employee performance and engagement in Indonesian Startups. The population of this study is Startup employees in Indonesia, with a sample of 202 respondents. The data analysis method uses CB-SEM with AMOS software version 26. The study's results prove the existence of a significant negative effect of job stress and a toxic workplace on employee performance and engagement and a significant positive effect on Intention to Leave. Employee performance and engagement have a significant negative effect on intention to leave, and employee engagement has a significant positive effect on employee performance. Employee engagement significantly and positively mediates the relationship between job stress and a toxic workplace on Intention to leave. Still, employee performance only significantly and positively mediates the relationship between a toxic workplace and intention to leave, not job stress. Employee performance significantly and negatively mediates employee engagement in the intention to leave. This study is expected to contribute to startup management to pay attention to job stress and toxic workplaces to minimize the emergence of intention to leave among employees.

Keywords: *Human Resources, Turnover Intention, Work-Family Conflict, Overload On, Job Stres*

RINGKASAN KARYA AKHIR

IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND OVERLOAD ON TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS IN SOES

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia termasuk salah satu aspek utama pada sebuah organisasi. Agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan, organisasi membutuhkan tenaga kerja yang kompeten, sehingga pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan dengan optimal (Sengke et al., 2023). Seperti yang dijelaskan dalam (Daud, 2020), pengelolaan sumber daya manusia yang efektif adalah salah satu fungsi penting pada organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Karyawan yang memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap organisasinya cenderung menunjukkan sikap dan perilaku yang mendukung kemajuan organisasi (Komari, 2018).

Organisasi harus berupaya untuk mengurangi tingkat niat karyawan dalam meninggalkan pekerjaannya, karena angka turnover yang tinggi dapat berdampak negatif. Fenomena ini juga terjadi di Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang berperan penting pada perekonomian nasional. Berdasarkan data tahun 2021, tingkat turnover intention (niat berpindah kerja) di beberapa BUMN tercatat cukup tinggi: PT BRI 10,5%, PT POS Indonesia: 12,3%, PT Telkom Indonesia: 13,08%, Perum BULOG: 9,7%, dan PT Pelindo 11,2%.

Work-family conflict terbagi menjadi dua arah: (1) Work-to-family conflict:

Tuntutan pekerjaan mengganggu tanggung jawab keluarga, dan (2) Family-to-work conflict: Tuntutan keluarga mengganggu pekerjaan. Temuan penelitian dari (Aqilah et al., 2023), (Nguyen et al., 2020), dan (Burki et al., 2020) mengindikasikan bahwasanya faktor-faktor ini berpengaruh secara positif dan signifikan pada keinginan karyawan untuk mengundurkan diri, sehingga memperkuat argumen yang ada.

Beban kerja yang berlebihan juga dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap keinginan karyawan untuk berhenti bekerja. Saat ini, banyak karyawan menghadapi tugas-tugas yang berat dengan batas waktu yang ketat (Hussain et al., 2023). Menurut Jex dalam (Qasim Shahzad et al., 2020). Ketidakmampuan dalam mengelola konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga serta beban kerja yang berlebihan dapat menjadi pemicu stres di tempat kerja. Berdasarkan pendapat (Mumu et al., 2021), stres kerja adalah kondisi emosional yang muncul diakibatkan oleh ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu dalam menghadapi tekanan tersebut.

Karyawan BUMN yang dihadapkan pada tanggung jawab besar serta

kesulitan dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi cenderung lebih rentan mengalami stres. Dalam dinamika ini, stres kerja menjadi faktor kunci, yang sering kali muncul akibat konflik kerja-keluarga dan beban kerja yang tinggi. Maka, penelitian ini bertujuan guna mengeksplorasi apakah stres kerja berfungsi sebagai mediator pada hubungan antara konflik kerja-keluarga, beban kerja berlebih, dan niat karyawan untuk mengundurkan diri.

2. Permasalahan

1) Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

2) Apakah *overload* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

3) Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

4) Apakah *overload* berpengaruh terhadap *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

5) Apakah *job stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

6) Apakah pengaruh antara *work-family conflict* terhadap *turnover intention* dapat di mediasi *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

7) Apakah pengaruh antara *overload* terhadap *turnover intention* dapat di mediasi *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *overload* terhadap *turnover intention* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *overload* terhadap *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* di mediasi *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *overload* terhadap *turnover intention* di mediasi *job stress* karyawan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)?

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui teknik survei melalui kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk skala Likert lima poin, yang mencakup: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Terdapat empat variabel utama pada penelitian ini, yaitu *work-family conflict* dan *overload* sebagai variabel independen, *job stress* sebagai variabel intervening, serta *turnover intention* sebagai variabel dependen. Konflik Pekerjaan-Keluarga diukur berdasarkan lima dimensi dari (Zakia Hudayah,
2024). Sedangkan Beban Kerja Berlebih diukur melalui tiga dimensi dari ("Allen & Meyer," 2019) serta (Setiyani et al., 2019). Variabel Stres Kerja diukur berdasarkan lima dimensi dari (Albort-morant et al., 2020) dan (Jeon et

al., 2022). Adapun Turnover Intention dinilai berdasarkan enam dimensi dari model Bernardin & Russell (1993) sebagaimana digunakan oleh (Setiawati & Ariani, 2020) dan (Hakro et al., 2022). Sampel penelitian ini adalah 245 karyawan tetap dari lima BUMN, yaitu PT BRI, PT Pos Indonesia, PT Telkom Indonesia, Perum BULOG, dan PT Pelindo. Teknik penentuan sampel yang diterapkan yakni purposive sampling, dengan kriteria: (1) Warga Negara Indonesia, (2) berstatus sebagai karyawan tetap, (3) telah menikah, (4) berusia minimal 20 tahun, dan (5) memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun. Data yang terakumulasikan dianalisis melalui Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) melalui bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Proses analisis mencakup evaluasi model pengukuran (outer model) untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk, serta evaluasi model struktural (inner model) melalui pengujian nilai R-square, dan pengujian hipotesis guna menguji hubungan antar variabel (Ghozali & Hengky, 2015).

5. Hasil Penelitian

1) Penelitian yang menunjukan bahwasanya work-family conflict berdampak positif pada turnover intention dengan koefisien senilai 0.463, T-statistik 10.072, dan P-value 0.000, yang mana P-value < 0,05 (α = 0,05), Hipotesis 1 diterima.
2) Penelitian yang menunjukan bahwasanya *overload on* berdampak positif pada *turnover intention* melalui koefisien 0.219, T-statistik 3.174, dan P-value 0.002, yang menunjukkan P-value < 0,05 (α = 0,05), Hipotesis 2 diterima.
3) Penelitian yang menunjukan bahwasanya *job stress* menunjukkan efek positif terhadap *turnover intention* dengan koefisien 0.311, T-statistik 4.246, dan P-value 0.000, yang juga berarti P-value < 0,05 (α = 0,05), Hipotesis 3 diterima.
4) Penelitian yang menunjukan bahwasanya *work-family conflict* berdampak positif pada *job stress*, dengan koefisien 0.490, T-statistik 10.498, dan P-value 0.000, yang berarti P-value < 0,05 (α = 0,05), Hipotesis 4 diterima.
5) Penelitian yang menunjukan bahwasanya *overload on* juga berpengaruh positif terhadap *job stress* dengan koefisien 0.408, T-statistik 6.594, dan P-value 0.000, yang mana P-value < 0,05 (α = 0,05) Hipotesis 5 diterima.
6) Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *job stress* berfungsi sebagai mediasi positif dalam *work-family conflict* terhadap *turnover intentio*, dengan koefisien pengaruh tidak langsung senilai 0.152, T-statistik 3.741, dan P-value 0.000, yang mengindikasikan P-value < 0,05 (α = 0,05), sehingga Hipotesis 6 diterima.
7) Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *job stress* berfungsi sebagai mediasi positif dalam *work-family conflict* terhadap *turnover intention*, dengan koefisien pengaruh tidak langsung senilai 0.144, T-statistik 4.096, dan P-value 0.000, yang mana P-value < 0,05 (α = 0,05), maka Hipotesis 7 diterima.

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Penelitian ini mengungkap bahwa ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta tingginya beban kerja, secara signifikan memengaruhi niat karyawan BUMN untuk meninggalkan pekerjaannya. Peran stres kerja sebagai perantara menunjukkan bahwa konflik perkerjaan-keluarga dan beban kerja yang berlebih dapat memicu stres, yang pada akhirnya mendorong keinginan untuk mengundurkan diri. Temuan ini juga searah dengan hasil-hasil riset sebelumnya yang mendukung kesimpulan serupa. Hasil penelitian ini memiliki dampak yang penting, khususnya bagi para karyawan BUMN dan organisasi tempat mereka bekerja, yang mungkin tengah menghadapi persoalan serupa. BUMN dapat memanfaatkan temuan ini untuk menyempurnakan kebijakan dan praktik pengelolaan sumber daya manusia.

2) Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar BUMN menerapkan kebijakan kerja yang lebih fleksibel, mendistribusikan beban kerja secara adil, serta menyediakan pelatihan manajemen stres dan dukungan psikologis bagi karyawan. Selain itu, penting bagi manajemen dan atasan untuk lebih proaktif memantau kesejahteraan karyawan dan menciptakan budaya kerja yang suportif. Evaluasi berkala terkait stres kerja dan work-life balance juga perlu dilakukan untuk memastikan kebijakan yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam mengurangi turnover intention.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR..... iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR.....ix
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
ISI KARYA AKHIR.....16
1. Pendahuluan 16
2. Metode Penelitian.....18
3. Hasil dan Pembahasan 18
4. Simpulan.....22
5. Ucapan Terima Kasih 23
REFERENSI.....*23*

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Responden 18
Tabel 2 Nilai Loading Factor 19
Tabel 3 Hasil Validitas Diskriminan 20
Tabel 4 Reliabilitas 21
Tabel 5 Determinasi R-square 21
Tabel 6 Penguji Hipotesis 21
Tabel 7 Hipotesis Signifikansi Mediasi 22

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SK Dekan..... xvi
LAMPIRAN 2 Letter of Acceptance..... xxviii
LAMPIRAN 3 Tabel Operasionalisasi.....xxx
LAMPIRAN 4 Kuesioner..... xxxiv
LAMPIRAN 5 Data..... xl
LAMPIRAN 6 OUTPUT ANALISIS DATA..... l