



SKRIPSI

**PENGARUH KEAMANAN BERTRANSAKSI, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT BELI
SECARA *ONLINE* DI SITUS *E-COMMERCE* LAZADA**

(Studi pada Pengguna Situs Lazada.id di Kota Semarang)

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Yulia Rozana

14020213140074

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2017

PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Yulia Rozana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020213140074
3. Departemen/Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
4. Alamat : Jalan Karangingas Raya No. 7c, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Pengaruh Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Beli secara online di Situs *E-Commerce*, Studi kasus pada pengguna situs Lazada di Kota Semarang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 September 2017

Pembuat Pernyataan;

Yulia Rozana

NIM. 14020213140074

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Beli Secara Online di Situs *E-Commerce* (Studi kasus pada pengguna situs Lazada di Kota Semarang)

Nama Penyusun : Yulia Rozana

NIM : 14020213140074

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 13 September 2017

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

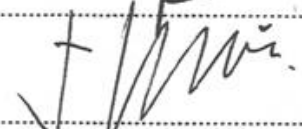
1. Dra. Apriatni EP, M.Si


(.....)

2. Bulan Prabawani S.Sos, M.M., Ph.D.


(.....)

3. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si


(.....)

MOTTO

“Hidup itu sederhana. Ketika sudah membuat pilihan, tidak perlu menoleh kebelakang” (Film: Tokyo Drift)

“Bekerjalah bagaimana tak butuh uang. Mencintailah bagaimana tak pernah disakiti. Menarilah bagaimana tak seorang pun sedang menonton “ (Mark Twain)

“Kebahagiaan bisa ditemukan bahkan di masa-masa gelap sekalipun. Asalkan, tidak ada yang lupa untuk menyalakan lampu” (Albus Dumbledore)

PERSEMBAHAN

Allah S.W.T

Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang..

Dan dipersembahkan:

Untuk Ayah dan Ibu Terkasih

Dan Orang-orang Terkasih

ABSTRACT

Internet users in Indonesia are growing every year. Along with the development of the internet, the development of online shopping activities also evolved over time shifted some direct transaction activities. Increasing internet users, has attracted various business ventures. With internet entrepreneurs can market the product online, like on one of online trading sites that is Lazada.id. Lazada.id offers a wide range of daily necessities products to luxury items.

This type of research uses purposive sampling technique, with a population of 100 respondents, the respondents should have made a purchase on the website Lazada.. The test used in this research is Descriptive Testing, Significance Testing, Correlation Testing, Determination Testing, Test t and f using computer software that is SPSS for windows version 20.

Based on the results of calculation analysis using SPSS for windows version 20 can be explained that the results of direct impact test on this research model showed the results of positive and significant influence. All X variables have an influence on variable Y.

Based on this, the researcher suggested to add and maximizing innovation in generating features related to transaction security, ease of use, and risk perception in order to maximize consumer buying interest.

Keywords: E-commerce, Buying Interest, Transaction Security, Ease of Use, Risk Perception

ABSTRAK

Pengguna internet di Indonesia semakin berkembang setiap tahunnya. Seiring dengan perkembangan internet, perkembangan kegiatan belanja online juga berkembang dari waktu ke waktu menggeser sebagian kegiatan transaksi langsung. Meningkatnya pengguna internet, telah menarik berbagai usaha bisnis. Dengan internet para pengusaha dapat memasarkan produknya secara online, seperti pada salah satu situs jual beli online yaitu Lazada.id. Lazada.id menawarkan berbagai macam produk kebutuhan sehari-hari hingga barang-barang mewah.

Penelitian ini menggunakan teknik purpose sampling dengan populasi yang berjumlah 100 orang responden, responden dikriteriakan harus pernah melakukan pembelian di situs Lazada. Pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengujian Deskriptif, Pengujian Signifikansi, Pengujian Korelasi, Pengujian Determinasi, Uji t dan f yang menggunakan software komputer yaitu SPSS for windows versi 20.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan menggunakan SPSS for windows versi 20 dapat dijelaskan bahwa hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Semua variabel X memiliki pengaruh pada variabel Y.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyarankan agar menambah dan memaksimalkan inovasi dalam menghasilkan fitur-fitur yang berkaitan dengan keamanan bertransaksi, kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko agar dapat memaksimalkan minat beli konsumen.

Kata Kunci : *E-commerce*, Minat Beli, Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkah dan rahmat -Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Beli Secara Online di Situs *E-commerce* (Studi Kasus pada pengguna situs Lazada di Kota Semarang)**”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang”.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil, memberikan dorongan, dukungan dan semangat. Oleh karena itu dengan rasa hormat, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Sunarto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D., selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro sekaligus sebagai Dosen wali dan Dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis.
3. Drs. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis.

4. Dra. Apriatni EP, M.Si, selaku Dosen Penguji skripsi Penulis. Terima kasih untuk segala bimbingan serta masukannya kepada Penulis.
5. Seluruh Dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang, yang telah memberikan dan menyampaikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Kedua Orang Tua dan beserta seluruh Keluarga yang mendukung selama ini.
7. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama Penulis melaksanakan penelitian maupun penyelesaian skripsi.

Penulis yakin skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritik akan selalu peneliti harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 13 September 2017

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	2
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	2
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	4
PERSEMBAHAN	5
ABSTRACT	6
ABSTRAK	7
KATA PENGANTAR	8
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Penelitian Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Keamanan Bertransaksi	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Kemudahan Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Persepsi risiko.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Minat Beli	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Review penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
1.8 Variabel Bebas dan Terikat	Error! Bookmark not defined.
1.9 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.10 Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
1.11 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1.12 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.12.1 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.12.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.12.3 Instrumen Penelitian Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
1.12.4 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.12.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.12.5 Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB II Error! Bookmark not defined.

GAMBARAN UMUM LAZADA INDONESIA & PROFIL RESPONDEN Error!
Bookmark not defined.

- 2.1 Gambaran Umum Lazada Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.1 Gambaran Perusahaan Lazada Indonesia .. **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3 Struktur Organisasi Lazada Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4 Tujuan Perusahaan Lazada **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5 Visi dan Misi Perusahaan Lazada..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6 Logo Lazada **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.7 Tampilan *Website* dan Aplikasi Lazada pada *smartphone***Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.8 Fitur Keamanan di Situs *E-Commerce* Lazada**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.9 Fitur Kemudahan Penggunaan Situs Lazada**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.10 Fitur Penanganan Risiko Berbelanja di Lazada**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Gambaran Kota Semarang **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1 Letak Geografis Kota Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2 Perekonomian di Kota Semarang **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.3 Kependudukan Kota Semarang **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.4 Pendidikan di Kota Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Karakteristik responden..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usi **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku per Bulan**Error! Bookmark not defined.**

BAB III..... Error! Bookmark not defined.

- 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1 Uji validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Analisis Deskriptif Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Keamanan Bertransaksi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Kemudahan Penggunaan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.3 Persepsi Risiko..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.4 Minat Beli **Error! Bookmark not defined.**

3.3	Pengaruh Keamanan Bertransaksi terhadap Minat Beli	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Tabulasi Silang	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Uji T	Error! Bookmark not defined.
3.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli pada Lazada	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Tabulasi Silang	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Beli	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Tabulasi Silang	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.6	Pengaruh Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, dan persepsi Risiko terhadap Minat Beli secara Simultan	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Koefisien Regresi	Error! Bookmark not defined.
3.6	Pembahasan dan Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Peneliti	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ranking situs <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	5
Tabel 1.3 Penelitian terdahulu.....	24
Tabel 1.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 2.1 Letak Geografis Kota Semarang.....	65
Tabel 2.2 Data Penduduk Kota Semarang.....	67
Tabel 2.3 Data Pendidikan di Kota Semarang tahun 2014.....	68
Tabel 2.4 Jumlah Murid Menurut Jenjang Pendidikan.....	68
Tabel 2.5 Jumlah Peserta Didik pada Jenjang Pendidikan PT.....	69
Tabel 2.6 Jenis Kelamin Responden.....	69
Tabel 2.7 Usia Responden.....	70
Tabel 2.8 Pekerjaan Responden.....	71
Tabel 2.9 Pendapatan Responden.....	72
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Bertransaksi.....	75
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan.....	76
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Risiko.....	77
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli.....	77
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 3.6 Keamanan dengan Adanya <i>Secures Socket Layers</i>	80
Tabel 3.7 Keamanan Data Pelanggan yang dilindungi Password.....	81
Tabel 3.8 Keyakinan Responden dengan Rekening Bersama.....	82
Tabel 3.9 Keyakinan Responden dengan Stiker PP dan JK.....	83
Tabel 3.10 Kategori Jawaban Variabel Keamanan Bertransaksi.....	85

Tabel 3.11 Rekap Distribusi Frekuensi Jawaban dan Rerata Skor Item Pertanyaan	
Variabel Keamanan Bertransaksi.....	93
Tabel 3.12 Kemudahan dalam Mempelajari situs Lazada.....	88
Tabel 3.13 Kemudahan Pengontrolan Situs.....	89
Tabel 3.14 Kemudahan mengerti tampilan Lazada.....	99
Tabel 3.15 Tampilan yang memberikan informasi yang detail	91
Tabel 3.16 Susunan Produk dan Deskripsi Produk yang Detail di Situs Lazada.....	93
Tabel 3.17 Pengaksesan situs Lazada yang Fleksibel.....	94
Tabel 3.18 Kemudahan Mengakses Situs.....	95
Tabel 3.19 Kemudahan Melakukan Transaksi.....	96
Tabel 3.20 Efisiensi Waktu Transaksi.....	98
Tabel 3.21 Kemudahan Berbelanja Menggunakan Aplikasi di <i>Smartphone</i>	99
Tabel 3.22 Kategori Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan.....	101
Tabel 3.23 Rekap Distribusi Frekuensi Jawaban dan Rerata Skor Item Pertanyaan	
Variabel Kemudahan Penggunaan.....	102
Tabel 3.24 Keyakinan akan Kinerja Produk yang dibeli.....	104
Tabel 3.25 Tingkat Kesulitan dalam Membandingkan Produk Serupa.....	105
Tabel 3.26 Keyakinan Responden dengan adanya Stiker PP dan JK.....	106
Tabel 3.27 Keyakinan untuk Melakukan Pembelian Ulang.....	108
Tabel 3.28 Keyakinan Bahwa Barang yang dipesan Datang Tepat Waktu.....	109
Tabel 3.29 Kategori Jawaban Variabel Persepsi Risiko.....	111
Tabel 3.30 Rekap Distribusi Frekuensi dan Rerata Skor Item Pertanyaan Variabel	
Persepsi Risiko.....	112

Tabel 3.31 Minat untuk Melakukan Pencarian Produk di Lazada.....	114
Tabel 3.32 Minat untuk Mencari Informasi Produk di Lazada.....	115
Tabel 3.33 Ketertarikan untuk Mencoba Produk.....	116
Tabel 3.34 Ketertarikan untuk Melakukan Pembelian Produk.....	117
Tabel 3.35 Ketertarikan Memiliki Produk yang Ada di Lazada tanpa Melihat Situs <i>E-commerce</i> lain.....	119
Tabel 3.36 Kategori Jawaban Variabel Minat Beli.....	121
Tabel 3.37 Rekap Distribusi Jawaban dan Rerata Skor Item Pertanyaan Variabel Minat Beli.....	122
Tabel 3.38 Tabulasi Silang antara Kategorisasi Keamanan Bertransaksi terhadap Minat Beli di situs Lazada.....	124
Tabel 3.39 Koefisien Korelasi Keamanan Bertransaksi terhadap Minat Beli.....	125
Tabel 3.40 Koefisien Determinasi Keamanan Bertransaksi terhadap Minat Beli.....	125
Tabel 3.41 Koefisien Regresi dan Uji t Keamanan Bertransaksi terhadap Minat Beli..	126
Tabel 3.42 Tabulasi Silang antara Kategorisasi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli di situs Lazada.....	129
Tabel 3.43 Koefisien Determinasi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli.....	129
Tabel 3.44 Koefisien Determinasi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli.....	130
Tabel 3.45 Koefisien Regresi dan Uji t Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli	131
Tabel 3.46 Koefisien Korelasi Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	131
Tabel 3.47 Tabulasi Silang antara Kategorisasi Persepsi Risiko terhadap Minat Beli di Situs Lazada.....	134
Tabel 3.48 Koefisien Korelasi Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	135

Tabel 3.46 Koefisien Determinasi Persepsi Risiko terhadap Minat Beli	135
Tabel 3.47 Koefisien dan Uji t Persepsi Risiko terhadap Minat Beli	136
Tabel 3.48 Koefisien Korelasi Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	155
Tabel 3.49 Hasil Uji F Keamanan Bertransaksi, Kemudahan penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	139
Tabel 3.50 Koefisien Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 (sumber: trustedcompany.com).....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi lazada.....	63
Gambar 2.4 Logo Lazada.....	65
Gambar 2.3 Tampilan Website pada pc.....	65
Gambar 2.4 Tampilan <i>website</i> Lazada di PC pada halaman pencarian.....	66
Gambar 2.5 Tampilan Aplikasi Lazada pada <i>Smartphone</i>	66
Gambar 2.6 Tampilan aplikasi Lazada bagian <i>pencaian</i> pada <i>smartphone</i>	67
Gambar 3.1 Lambang Secures Socket Layers.....	85
Gambar 3.2 Stiker PP dan JK.....	89
Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Keamanan Bertransaksi terhadap Minat Beli.....	146
Gambar 3.4 Daerah penerimaan dan penolakan Uji t Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli.....	150
Gambar 3.5 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	154
Gambar 3.6 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Beli.....	157

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Bagan 2.1 Model Hipotesis.....	30