



**PENGARUH KUALITAS PRODUK (FILM) DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(Studi Kasus Pada E-Cinema Entertainment Plaza Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata I**

**Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Brian Ramaputra**

**NIM : 14020213120028**

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

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

## HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Brian Ramaputra

NIM : 14020213120028

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK (FILM) DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada E-Cinema Entertainment Plaza  
Semarang)**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari orang skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 28 Desember 2017  
Pembuat Pernyataan,

Brian Ramaputra  
14020213120028

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk (film) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada E-Cinema Entertainment Plaza Semarang)**

Nama Penyusun : Brian Ramaputra

Departemen : Ilmu Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I**

Semarang, 28 Desember 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si  
NIP: 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si  
NIP: 19610510.198902.1.002

### **Dosen Pembimbing:**

1. Drs. Agus Hermani DS, MM (.....)

### **Dosen Penguji:**

1. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB (.....)

2. Dra. Rodhiyah, SU (.....)

3. Drs. Agus Hermani DS, MM (.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Man jadda wajada”*

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil, InsyaAllah)

*“Very little is needed to make a happy life, it is all within yourself; in your way of thinking.”. –*

Marcus Aurelius

*“The best way to find yourself is to lose yourself in the service of others”*

-Mahatma Gandhi-

*“Mati muda atau tua, hidup singkat atau lama- semuanya tak berarti apa-apa. Yang bergema dalam keabadian hanyalah kebaikan yang dilakukan seseorang dalam hidupnya”*

– Andrea Hirata

*“Remember that wherever your heart is, there you will find your treasure”*

- Paulo Coelho

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Siyat Buntoro, Kusuma Rini, Almira Keviena, Billi Alditia Nugraha dan Emanuel Macoco yang telah dan selalu menjadi tempatku pulang
3. Annetha Ayu Amalia yang telah menjadi support system yang tidak kenal lelah dan selalu berusaha untuk selalu ada
4. Ahmad Yani, Denny Aditya Rachman dan Gitanjali Bayumurti teman seperjuangan sepenenderitaan mengarungi perkuliahan.
5. Yogi Jefani sebagai teman @exploretembalang selama 4 tahun
6. Dessy Trisnawati, Giusty Asmara, Hanif Fathurrahman, Mina Diniarti, Seleta Fitriani dan Arsari Primadanti beserta 15 *Exchange Participants* dalam HEROES project
7. Anastasia Angesti dan Hasya Arsitarini dalam PGCDP AIESEC 15-16
8. Dimas Ridlo, Alfiandi Jastitama, Avi Savitri, Danellia Rama, Didik Satrio dan Icha Kautsari dalam persatuan taichan jaya
9. Teman-Teman KKN Desa Tanurejo, Bansari, Temanggung (Alien Dayinta & Cut Fadhila Keumala) terima kasih atas aliansi berharganya.
10. Seluruh keluarga besar Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2013, terimakasih atas pengalamannya semoga kesuksesan menyertai kita semua.
11. Dan teman-teman serta saudara yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan dukungannya.

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK (FILM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(Studi pada Konsumen E-Cinema Entertainment Plaza Semarang)**

## **Abstrak**

Bioskop E-Plaza Semarang sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pemutaran film masih ditemukan minat beli ulang yang rendah, sehingga kapasitas bioskop sering tidak penuh dan membuat target penjualan tiket pertahunnya tidak tercapai, hal tersebut diduga dikarenakan terdapat kualitas produk (film) yang kurang baik dan kualitas pelayanan yang dinilai masih buruk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk (film) dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang bioskop E-Plaza Semarang. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penjelasan (*explanatory research*). Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran likert. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, koefisien korelasi (R), uji regresi, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), uji T dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas produk dan kualitas pelayanan telah diuji secara bertahap maupun bersama sama menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap variabel minat beli ulang konsumen. Sehingga, jika kualitas produk (film) dan kualitas pelayanan ditingkatkan menjadi lebih baik, maka minat beli ulang pun juga akan meningkat lebih tinggi dan jika kualitas film dan kualitas pelayanan menjadi lebih buruk maka minat beli ulang konsumen pun juga akan menurun. Dari dua variabel ini diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih besar dibanding kualitas produk terhadap minat beli ulang.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan minat beli ulang yaitu meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan E-Plaza Semarang yang dianggap penting oleh pengguna jasa namun masih kurang mendapat perhatian dari pihak perusahaan seperti kepopuleran aktor/aktris sebuah film, sikap & kemampuan karyawan, kualitas gambar film, memperbaiki pemilihan durasi penayangan film, pemilihan waktu penayangan film, dan meningkatkan kondisi keamanan lingkungan E-Plaza.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Minat Beli Ulang.**

# **Effect of Product (Film) Quality and Service Quality Towards E-Plaza Cinema Semarang Consumers Repurchase Intention**

## **(Study at Consumer's of E-Plaza Semarang)**

### **Abstract**

E-Plaza Cinema Semarang, as a cinema services company, can be found a low amount of repurchase intention, which causing the capacity of the cinema is often not fulfilled and also causing the ticket sales per year target is not achieved. It is presumably caused by the inadequate quality of its products (film) and its poorly-rated service.

This study is tailored to reveal how the quality of its products (film) and service can influence consumers repurchase intention towards E-Plaza Cinema Semarang. Explanatory Research is the research type that is used in this study. The verdict of this study conveys that both of the product quality and service quality variables have positive, solid, and notable influences regarding to consumers repurchase intention. Purposive Sampling is chosen to be used in 100 respondents. This study used questionnaire instrument in Likert Scale to collect data. The data analysis methods that are used in this study are Validity and Reliability Test, Correlation Coefficient (R), Regression Test, Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>), T Test, and F Test.

Two variables, which have been assessed concurrently and progressively, reveal that the product quality variable and the service quality variable simultaneously have a significant, positive and solid correlation toward the consumers repurchase intention variable. Therefore, if product quality and service quality are increased then it will also increase consumers repurchase intention, and if product quality and service quality are decreased then the consumers repurchase intention will also decreased and it can be found that service quality has bigger effect than product (film) quality towards consumers repurchase intention.

Suggestions that can be given to increase the consumers repurchase intention is to improve product quality and service quality of E-Plaza Semarang which is considered important for the consumers but has a low attention from E-Plaza such as actors/actress popularity, attitudes and abilities of employees, movie image quality, the duration of movie, movie show times, and the safety inside E-Plaza.

**Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumers Repurchase Intention**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang (studi kasus E-Plaza Semarang)”. Penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa doa, bantuan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bulan Prabawani, S.sos, MM, Ph.D, selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu saat proses penyusunan skripsi.
4. Dra. Rodhiyah, SU selaku Dosen Wali yang telah membantu dalam perencanaan jadwal kuliah.
5. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku dosen penguji yang telah menguji dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Pihak E-Plaza Semarang yang telah mengizinkan menjadi objek penelitian
7. Seluruh dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.



8. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Amin.

Semarang, 28 Desember 2017

Brian Ramaputra

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN .....	3
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	4
DAFTAR ISI .....	10
DAFTAR TABEL .....	12
DAFTAR GAMBAR .....	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
BAB1 PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan& kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Definisi Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.1 Tipe Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.2 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.4 Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.5 Skala Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.7 Metode Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.8 Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II GAMBARAN UMUM E-PLAZA SEMARANG.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Gambaran Entertainment Plaza Semarang....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Struktur Organisasi E-Plaza Semarang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Identitas Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN E-CINEMA  
ENTERNTAINMENT PLAZA SEMARANG **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Kualitas Produk (Film) E-Plaza Semarang ... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Kualitas Pelayanan E-Plaza Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Minat Beli Ulang E-Plaza Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Analisis Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) Minat Beli Ulang (Y) **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) & Minat Beli Ulang (Y) **Error! Bookmark not defined.**

3.7 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang  
..... **Error! Bookmark not defined.**

3.8 Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Penjualan E-Plaza Cinema Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Atribut dan Level Atribut Penelitian .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Interval Korelasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Umur Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Daerah Asal Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Jenis Kelamin Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Tahun Mengenali E-Plaza ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 6 Sumber Informasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 7 Tahun Berkunjung E-Plaza ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 8 Dengan Siapa Berkunjung Pertama Kali Menonton Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Tanggapan Responden mengenai genre film yang ditayangkan E-Plaza Semarang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Tanggapan Responden mengenai bintang film yang ditayangkan E-Plaza Semarang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Tanggapan Responden mengenai Sutradara film yang ditayangkan E-Plaza Semarang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Tanggapan Responden mengenai Jalan Cerita film yang ditayangkan E-Plaza Semarang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Tabel Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Tanggapan responden mengenai keramahan dan kesopanan karyawan terhadap setiap konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam memahami setiap kebutuhan konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13 Tanggapan Responden mengenai ruangan studio dan bioskop E-Plaza Semarang ..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3. 14 Tanggapan Responden mengenai kualitas suara studio E-Plaza Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 15 Tanggapan Responden mengenai kualitas gambar studio E-Plaza Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 16 Tanggapan Responden mengenai durasi penayangan film E-Plaza Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 17 Tanggapan Responden mengenai waktu penayangan film E-Plaza Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 18 Tanggapan responden mengenai ketersediaan fasilitas toilet E-Plaza Semarang  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 19 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang tunggu E-Plaza Semarang  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 20 Tanggapan responden mengenai informasi film yang sedang diputar E-Plaza Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 21 Tanggapan responden mengenai sistem pemesanan tiket tidak langsung E-Plaza Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 22 Kondisi keamanan dalam lingkungan bioskop E-Plaza Semarang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 23 Kondisi keamanan dalam lingkungan parkir bioskop E-Plaza Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 24 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 25 Tabel Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 26 Minat transaksional responden E-Plaza Semarang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 27 Minat referensial responden E-Plaza Semarang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 28 Minat preferensial responden E-Plaza Semarang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 29 Minat eksploratif responden E-Plaza Semarang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 30 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 31 Tabel Kategorisasi Variabel Minat Beli Ulang (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 32 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Produk Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 33 Korelasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 34 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 35 Hasil Uji Determinasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 36 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3. 37 Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 38 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 39 Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 40 Korelasi Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 41 Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 42 Uji F ..... **Error! Bookmark not defined.**

### DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Ulasan Google Entertainment Plaza Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Pengaruh Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Minat Beli Ulang Konsumen Menonton Film di Bioskop E-Plaza Semarang. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Kurva uji T ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Kurva Uji F ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis 2 (two tail) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji F Hipotesis 3 ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian (Telah Melaksanakan Penelitian)
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Induk
- Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 Analisis Tabulasi Silang
- Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji f
- Lampiran 9 Tabel r
- Lampiran 10 Tabel t
- Lampiran 11 Tabel F