

## Lampiran 1

### ANGKET PENELITIAN

#### **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN (STUDI KASUS PADA BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG)**

Kepada Yang Terhormat

Bapak/Ibu/Sdr(i) Nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung

Dengan Hormat,

Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah bagian dari skripsi saya yang berjudul **Pengaruh *Customer Relationship Management*, Komunikasi Pemasaran, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung)** yang merupakan sebagai salah satu syarat ujian kesarjanaan pada Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, jurusan Perbankan Syariah. Jangan ragu dalam memberikan jawaban sesuai dengan pendapat anda selama menjadi nasabah BMT Pahlawan karena data anda akan sangat kami rahasiakan. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

SITI YASMIEN ROCHMATUL W.

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*,  
KOMUNIKASI PEMASARAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN  
(STUDI KASUS PADA BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG)**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Berikan tanda check (  $\surd$  ) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak,  
Ibu, Saudara/i.

1. Usia :  < 20 tahun  41 – 50 tahun  
 21 – 30 tahun  51 – 60 tahun  
 31 – 40 tahun  Lainnya...
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :  SD  S1  
 SMP  S2  
 SMA  Lainnya...
4. Pekerjaan :  Pelajar / Mahasiswa  PNS  
 Pegawai Swasta  Wiraswasta  
 Ibu Rumah Tangga  Lainnya...
5. Pendapatan :  < 1 juta  3 s/d 5 juta  
 1 s/d 3 juta  > 5 juta

## B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda tersebut adalah :

- a) 5 = Sangat Setuju (SS)
- b) 4 = Setuju (S)
- c) 3 = Nertal (N)
- d) 2 = Tidak Setuju (TS)
- e) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Customer Relationship Management (CRM)					
	<b>Data dan Informasi</b>					
1	Data informasi produk dan jasa BMT Pahlawan dalam pengajuan pembiayaan sudah memadai.					
	<b>Proses</b>					
2	Proses dan prosedur pengajuan pembiayaan tidak rumit dan tergolong cepat.					
	<b>Teknologi</b>					
3	Layanan <i>web</i> BMT Pahlawan memudahkan saya untuk mengakses informasi mengenai produk dan jasa.					
	<b>Sumber Daya Manusia</b>					
4	<i>Customer service</i> BMT Pahlawan melayani saya saat mengajukan pembiayaan dengan baik dan ramah.					
	<b>Komunikasi Pemasaran</b>					
	<b>Promosi Penjualan</b>					
5	Promosi penjualan produk di BMT Pahlawan professional.					
	<b>Periklanan</b>					
6	Iklan produk di BMT Pahlawan cukup jelas dan menarik.					
	<b>Penjualan Personal</b>					
7	Penjelasan mengenai informasi yang disampaikan oleh Staf Marketing membuat saya mengajukan pembiayaan.					
	<b>Hubungan Masyarakat dan publisitas</b>					
8	BMT Pahlawan sering memberikan bantuan kemanusiaan dalam meningkatkan hubungan dengan masyarakat.					

<b>Kualitas Pelayanan</b>						
	<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
9	BMT Pahlawan Tulungagung melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.					
	<b>Empathy (Perhatian)</b>					
10	Karyawan BMT Pahlawan memberikan pelayanan dengan ramah, senyum dan salam.					
	<b>Tangibles (Fisik Nyata)</b>					
11	Fasilitas yang dimiliki BMT membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.					
	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
12	Menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi.					
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
13	Cepat dalam melayani kepentingan nasabah.					
	<b>Loyalitas Nasabah</b>					
	<b>Pembelian Ulang</b>					
14	Nasabah menggunakan produk dan jasa pembiayaan secara berkesinambungan di BMT Pahlawan Tulungagung.					
	<b>Pembelian Produk Lain tidak Satu Produk</b>					
15	Bila ada produk dan jasa selain pembiayaan, saya akan menggunakannya. (Tabungan, Deposito, dll)					
	<b>Merekomendasikan Kepada Teman</b>					
16	Nasabah BMT Pahlawan selalu merekomendasikan kepada teman atau tetangga karena faktor kemudahan dalam proses pengajuan pembiayaan.					
	<b>Tidak Beralih Ke Produk Lainnya</b>					
17	Nasabah BMT Pahlawan tidak terpengaruh dengan produk-produk BMT lain.					



No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	Y1	Y2	Y3	Y4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
41	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4
43	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
45	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
46	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5
47	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
48	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5
49	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
55	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4
58	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
59	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
60	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
62	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
65	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
67	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
68	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5
70	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
71	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
75	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
76	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
78	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
79	3	4	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
80	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
82	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
84	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
86	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	Y1	Y2	Y3	Y4
87	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5
88	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
93	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
94	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5

### Lampiran 3

#### Hasil Uji Validitas dan Reliability

##### Hasil Uji Validitas Variabel X1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	12.5213	3.543	.684	.815
X12	12.4681	3.262	.735	.792
X13	12.6277	3.075	.686	.817
X14	12.4255	3.387	.672	.819

##### Hasil Uji Validitas Variabel X2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	12.4894	3.801	.647	.813
X22	12.5638	3.388	.717	.781
X23	12.5000	3.220	.771	.756
X24	12.4574	3.821	.578	.841

Hasil Uji Validitas Variabel X3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	16.6277	5.333	.712	.840
X32	16.6064	5.403	.735	.834
X33	16.6170	5.465	.792	.822
X34	16.6170	5.465	.698	.843
X35	16.6383	5.911	.55	.876

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	12.8723	3.682	.786	.845
Y12	12.8617	3.647	.722	.867
Y13	12.8723	3.360	.794	.839
Y14	12.7766	3.681	.717	.869

Hasil Uji Reliability Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

Hasil Uji Reliability Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4



### Hasil Uji Reliability Variabel X3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

### Hasil Uji Reliability Variabel Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	4

### Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

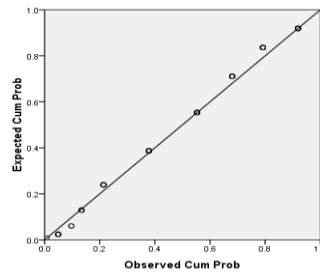
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Customer Relationship Management	Komunikasi Pemasaran	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pembiayaan
N		94	94	94	94
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	16.6809	16.6702	20.7766	17.1277
	Std. Deviation	2.37012	2.45119	2.88919	2.48104
Most Extreme Differences	Absolute	.121	.126	.098	.133
	Positive	.102	.118	.072	.123
	Negative	-.121	-.126	-.098	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.173	1.225	.954	1.292
Asymp. Sig. (2-tailed)		.128	.100	.323	.071
a. Test distribution is Normal.					

## Hasil Uji Normalitas Data dengan P-P Plot

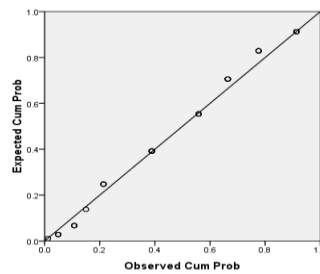
### 1. Customer Relationship Management

Normal P-P Plot of Customer Relationship Management



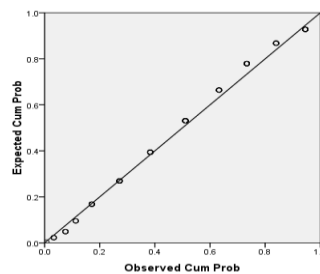
### 2. Komunikasi Pemasaran

Normal P-P Plot of Komunikasi Pemasaran



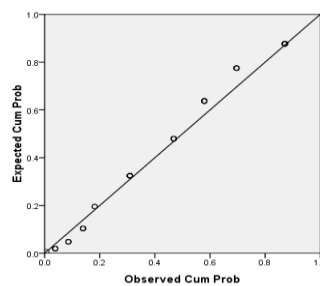
### 3. Kualitas Pelayanan

Normal P-P Plot of Kualitas Pelayanan



### 4. Loyalitas Nasabah

Normal P-P Plot of Loyalitas Pembiayaan



## Hasil Uji Multikolonieritas

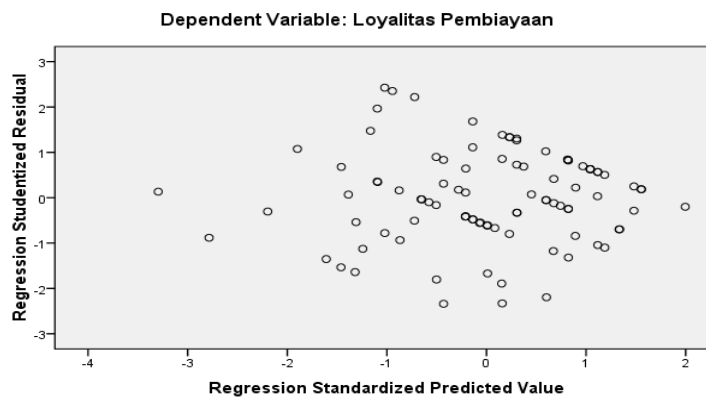
### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Customer Relationship Management	.731	1.367
	Komunikasi Pemasaran	.682	1.466
	Kualitas Pelayanan	.733	1.365

a. Dependent Variable: Loyalitas Pembiayaan

### Hasil Uji Heteroskedasititas

#### Scatterplot



### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.149	1.754		4.645	.000
	Customer Relationship Management	-.357	.097	-.341	-3.663	.000
	Komunikasi Pemasaran	.598	.098	.591	6.125	.000
	Kualitas Pelayanan	.239	.080	.279	2.994	.004

a. Dependent Variable: Loyalitas Pembiayaan

### Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.149	1.754		4.645	.000
	Customer Relationship Management	-.357	.097	-.341	-3.663	.000
	Komunikasi Pemasaran	.598	.098	.591	6.125	.000
	Kualitas Pelayanan	.239	.080	.279	2.994	.004

a. Dependent Variable: Loyalitas Pembiayaan

Hasil Uji Hipotesis Secara Silmutan (Uji F)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.810	3	81.937	22.575	.000 <sup>a</sup>
	Residual	326.659	90	3.630		
	Total	572.468	93			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management, Komunikasi Pemasaran

b. Dependent Variable: Loyalitas Pembiayaan

Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 <sup>a</sup>	.429	.410	1.90514

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management, Komunikasi Pemasaran

b. Dependent Variable: Loyalitas Pembiayaan

57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	3.239	3.470
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	3.237	3.466
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	3.234	3.463
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
61	1.296	1.670	2.000	2.389	2.659	3.229	3.457
62	1.295	1.670	1.999	2.388	2.657	3.227	3.454
63	1.295	1.669	1.998	2.387	2.656	3.225	3.452
64	1.295	1.669	1.998	2.386	2.655	3.223	3.449
65	1.295	1.669	1.997	2.385	2.654	3.220	3.447
66	1.295	1.668	1.997	2.384	2.652	3.218	3.444
67	1.294	1.668	1.996	2.383	2.651	3.216	3.442
68	1.294	1.668	1.995	2.382	2.650	3.214	3.439
69	1.294	1.667	1.995	2.382	2.649	3.213	3.437
70	1.294	1.667	1.994	2.381	2.648	3.211	3.435
71	1.294	1.667	1.994	2.380	2.647	3.209	3.433
72	1.293	1.666	1.993	2.379	2.646	3.207	3.431
73	1.293	1.666	1.993	2.379	2.645	3.206	3.429
74	1.293	1.666	1.993	2.378	2.644	3.204	3.427
75	1.293	1.665	1.992	2.377	2.643	3.202	3.425
76	1.293	1.665	1.992	2.376	2.642	3.201	3.423
77	1.293	1.665	1.991	2.376	2.641	3.199	3.421
78	1.292	1.665	1.991	2.375	2.640	3.198	3.420
79	1.292	1.664	1.990	2.374	2.640	3.197	3.418
80	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
81	1.292	1.664	1.990	2.373	2.638	3.194	3.415
82	1.292	1.664	1.989	2.373	2.637	3.193	3.413
83	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.191	3.412
84	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.190	3.410
85	1.292	1.663	1.988	2.371	2.635	3.189	3.409
86	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.188	3.407
87	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.187	3.406
88	1.291	1.662	1.987	2.369	2.633	3.185	3.405
89	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632	3.184	3.403
90	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632	3.183	3.402
91	1.291	1.662	1.986	2.368	2.631	3.182	3.401
92	1.291	1.662	1.986	2.368	2.630	3.181	3.399
93	1.291	1.661	1.986	2.367	2.630	3.180	3.398
94	1.291	1.661	1.986	2.367	2.629	3.179	3.397
95	1.291	1.661	1.985	2.366	2.629	3.178	3.396
96	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628	3.177	3.395
97	1.290	1.661	1.985	2.365	2.627	3.176	3.394
98	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627	3.175	3.393
99	1.290	1.660	1.984	2.365	2.626	3.175	3.392
100	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390

## Lampiran 5

57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

## **Lampiran 6**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **A. IDENTITAS**

Nama : Siti Yasmien Rochmatul Wasi'ah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat tanggal lahir : Tulungagung, 08 Juli 1993  
Alamat : Jl. Kimangun Sarkoro No. 03, Ds. Beji, Kec. Boyolangu,  
Kab. Tulungagung  
No. telp : 085645747916

#### **B. RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL**

1. TK Taman Indria, lulus tahun 2000
2. MI MA'DINUL ULUM Campur Darat, lulus tahun 2006
3. SMP Negeri 1 Boyolangu, lulus tahun 2009
4. SMK Negeri 2 Boyolangu, lulus tahun 2012
5. IAIN Tulungagung

#### **C. PENGALAMAN**

1. PKL di BMT Pahlawan Tulungagung

Lampiran 10

**DOKUMENTASI PENELITIAN**





