

**ANALISIS PENGARUH BIAS *BEHAVIORAL FINANCE* TERHADAP KEPUTUSAN
INVESTASI PENGGUNA APLIKASI TRING BY PEGADAIAN DI TENGAH
FLUKTUASI HARGA EMAS DENGAN *FINANCIAL LITERACY* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

TUGAS AKHIR



ADE VARA NURINDRA PUTRI

1221001001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

**ANALISIS PENGARUH BIAS *BEHAVIORAL FINANCE* TERHADAP KEPUTUSAN
INVESTASI PENGGUNA APLIKASI TRING BY PEGADAIAN DI TENGAH
FLUKTUASI HARGA EMAS DENGAN *FINANCIAL LITERACY* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



ADE VARA NURINDRA PUTRI

1221001001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ade Vara Nurindra Putri

NIM : 1221001001

Tanda Tangan : 

Tanggal : 8 September 2026

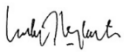
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ade Vara Nurindra Putri
NIM : 1221001001
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Bias *Behavioral finance* Terhadap Keputusan Investasi Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian Di Tengah Fluktuasi Harga Emas Dengan *Financial literacy* Sebagai Variabel Moderasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie pada tanggal 1 September 2026.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si. ()
Penguji 1 : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. ()
Penguji 2 : Ir. Imbang Jaya Mangkuto, M.B.A, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 8 September 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Bias *Behavioral finance* Terhadap Keputusan Investasi Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian Di Tengah Fluktuasi Harga Emas Dengan *Financial literacy* Sebagai Variabel Moderasi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Universitas Bakrie.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya volatilitas harga emas dalam beberapa waktu terakhir, yang mendorong pesatnya pertumbuhan pengguna platform investasi emas digital seperti Tring by Pegadaian. Dalam kondisi pasar yang fluktuatif, investor cenderung lebih mudah terpengaruh oleh faktor psikologis dibandingkan pertimbangan yang rasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, dan *herding behavior* terhadap keputusan investasi pengguna platform Tring by Pegadaian, dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi, sehingga menarik untuk dikaji bagaimana bias perilaku memengaruhi pengambilan keputusan investor.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, serta dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan terarah.
2. Bapak Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, yang telah memberikan dukungan akademik, arahan, serta kebijakan yang memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M., selaku dosen penguji 1 skripsi, yang telah memberikan kritik yang membangun selama proses pengujian. Terima kasih atas apresiasi terhadap penelitian penulis serta kemampuan penulis dalam mempertahankan argumen, menjawab

pertanyaan, dan menunjukkan rasa ingin tahu serta sikap kritis selama proses pengujian, yang menjadi pembelajaran berarti bagi penulis.

4. Bapak Ir. Imbang Jaya Mangkuto, M.B.A., M.Si., selaku dosen penguji 2 skripsi, yang telah memberikan afirmasi positif, apresiasi, serta masukan yang membangun sejak seminar proposal hingga sidang akhir. Terima kasih atas dukungan dan penghargaan yang diberikan terhadap penelitian ini, yang membuat penulis semakin percaya diri dalam menyelesaikan dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Keluarga Himpunan Mahasiswa Manajemen Periode 2024/2025, yang telah memberikan banyak pengalaman selama perkuliahan penulis serta menjadi wadah bagi penulis untuk mengembangkan minat di bidang keuangan melalui kesempatan menjadi Bendahara Umum. Pengalaman tersebut memberikan keyakinan kepada penulis bahwa penulis mampu untuk mengambil dan mendalami topik di bidang keuangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. PT Pegadaian Kantor Wilayah 8 dan 9, yang telah membantu penulis dalam menyebarkan kuesioner penelitian serta memfasilitasi pengumpulan responden dari pengguna platform Tring by Pegadaian. Terima kasih atas kesediaan, waktu, dan kerja sama yang diberikan, sehingga proses pengumpulan data dalam penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Almarhum Papa penulis, cinta pertama sekaligus *role model* dalam hidup penulis yang paling dirindukan. Terima kasih atas segala kerja keras, pengorbanan, dan kehidupan yang layak yang telah Papa berikan selama hidup, serta kasih sayang yang tulus yang tidak pernah berkurang hingga akhir hayat. Meskipun Papa tidak dapat menyaksikan secara langsung penulis menyelesaikan studi ini, segala nilai, didikan, dan doa yang telah ditanamkan tetap menjadi sumber kekuatan dan penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini menjadi salah satu bentuk persembahan yang dapat Papa lihat dan banggakan dari surga.
8. Mama penulis, sosok perempuan tangguh yang tidak pernah lelah mendoakan, mendukung, dan menyayangi penulis. Terima kasih untuk pengorbanan, kerja keras, dan peran Papa yang Mama juga jalani sampai saat ini. Terima kasih untuk masakan enak yang selalu ada tiap harinya sehingga penulis tetap sehat dan semangat, serta terima kasih sudah selalu menjadi tempat bersandar dan alasan penulis untuk terus semangat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kakak penulis, yang selalu punya cara untuk menghibur penulis. Terima kasih telah mendukung dan memberi semangat penulis selama proses penulisan skripsi ini, serta menjadi tempat bercerita di kala penulis sedang merasa lelah dan kesulitan.
10. Teman-teman kuliah penulis, Andi, Meisha, Intan, Cipa, Nadia, Pingkan, Azriel, Thoriq dan Roby yang telah menemani perjalanan perkuliahan penulis dari awal hingga akhir. Terima kasih untuk kebersamaan, canda tawa, diskusi, serta dukungan yang selalu diberikan di setiap suka dan duka, sehingga proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat dilalui dengan penuh semangat.
11. Sahabat-sahabat penulis di luar lingkungan perkuliahan, Shifra, Acha, Nadia, Rara, Irfan, dan Novan, yang selalu memberikan dukungan dan semangat, memastikan perkembangan proses penyusunan skripsi penulis, serta memberikan hiburan, meskipun tidak selalu memiliki kesempatan untuk bertemu karena padatnya kegiatan perkuliahan.
12. Pasangan penulis, pemilik NIM 1221001012 yang telah menemani dan memberikan dukungan selama perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala waktu, perhatian, kesabaran, semangat, serta dukungan yang diberikan ketika penulis menghadapi berbagai suka dan duka. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan setiap proses hingga akhir.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Vara Nurindra Putri
NIM : 1221001001
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Bias *Behavioral finance* Terhadap Keputusan Investasi Pengguna Aplikasi Tring By Pegadaian Di Tengah Fluktuasi Harga Emas Dengan *Financial literacy* Sebagai Variabel Moderasi”

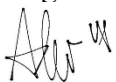
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 September 2026

Yang menyatakan



Ade Vara Nurindra Putri

**ANALISIS PENGARUH BIAS *BEHAVIORAL FINANCE* TERHADAP KEPUTUSAN
INVESTASI PENGGUNA APLIKASI TRING BY PEGADAIAN DI TENGAH
FLUKTUASI HARGA EMAS DENGAN *FINANCIAL LITERACY*
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Ade Vara Nurindra Putri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, dan *herding behavior* terhadap keputusan investasi pengguna Tring by Pegadaian di tengah fluktuasi harga emas, serta menganalisis peran *financial literacy* sebagai variabel moderasi. Keputusan investasi dalam penelitian ini dipandang sebagai hasil dari proses pengambilan keputusan yang tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional, tetapi juga oleh faktor psikologis dan perilaku investor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner kepada pengguna aplikasi Tring by Pegadaian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, dan *herding behavior*, sedangkan variabel dependen adalah keputusan investasi dan *financial literacy* digunakan sebagai variabel moderasi. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* 4.0 untuk menguji pengaruh masing-masing behavioral bias terhadap keputusan investasi secara parsial dan simultan serta menguji peran *financial literacy* dalam memoderasi hubungan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, dan *herding behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan investasi. Secara simultan, keempat behavioral bias tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi. Di antara keempat behavioral bias, *disposition effect* memiliki pengaruh terbesar terhadap keputusan investasi. Selanjutnya, *financial literacy* tidak memoderasi pengaruh *anchoring bias*, *overconfidence bias*, dan *herding behavior* terhadap keputusan investasi. Namun,

financial literacy terbukti memoderasi pengaruh *disposition effect* terhadap keputusan investasi dengan arah negatif, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi *financial literacy*, semakin lemah pengaruh *disposition effect* terhadap keputusan investasi.

Kata Kunci: *Anchoring bias; Disposition effect; Overconfidence bias; Herding behavior; Financial literacy; Keputusan Investasi; Tring by Pegadaian.*

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF BEHAVIORAL FINANCE BIASES ON INVESTMENT
DECISIONS OF TRING BY PEGADAIAN APPLICATION USERS AMID GOLD PRICE
FLUCTUATIONS WITH FINANCIAL LITERACY
AS A MODERATING VARIABLE***

Ade Vara Nurindra Putri

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, and *herding behavior* on the investment decisions of Tring by Pegadaian users amid gold price fluctuations, as well as to examine the role of *financial literacy* as a moderating variable. Investment decisions in this study are viewed as the outcome of a decision-making process influenced not only by rational considerations but also by investors' psychological and behavioral factors.

This study employs a quantitative approach with an explanatory research design. The data were collected through questionnaires distributed to Tring by Pegadaian application users. The independent variables in this study are *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, and *herding behavior*, while investment decision is the dependent variable and *financial literacy* is used as a moderating variable. Data analysis was conducted using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of *SmartPLS 4.0* software to examine the partial and simultaneous effects of each behavioral bias on investment decisions and to test the moderating role of *financial literacy* in these relationships.

The results show that *anchoring bias*, *disposition effect*, *overconfidence bias*, and *herding behavior* have positive and significant effects on investment decisions. Simultaneously, the four behavioral biases also have a significant effect on investment decisions. Among the four behavioral biases, *disposition effect* has the strongest influence on investment decisions. Furthermore, *financial literacy* does not moderate the effects of *anchoring bias*, *overconfidence bias*, and *herding behavior* on investment decisions. However, *financial literacy* is proven to moderate the effect of *disposition effect* on investment decisions in a negative direction, indicating

that the higher the level of *financial literacy*, the weaker the influence of *disposition effect* on investment decisions.

Keywords: *Anchoring bias; Disposition effect; Overconfidence bias; Herding behavior; Financial literacy; Investment Decisions; Tring by Pegadaian.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Teori <i>Behavioral finance</i>	18
2.1.1.1 <i>Anchoring bias</i>	20
2.1.1.2 <i>Disposition effect</i>	21
2.1.1.3 <i>Overconfidence bias</i>	22
2.1.1.4 <i>Herding behavior</i>	23
2.1.2 <i>Financial literacy</i>	25
2.1.3 Teori Keputusan Investasi	26
2.1.4 Konsep Investasi Emas Digital.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Hubungan Antar Variabel	40
2.3.1 Pengaruh <i>Anchoring bias</i> terhadap Keputusan Investasi	40

2.3.2 Pengaruh <i>Disposition effect</i> terhadap Keputusan Investasi	41
2.3.3 Pengaruh <i>Overconfidence bias</i> terhadap Keputusan Investasi	41
2.3.4 Pengaruh <i>Herding behavior</i> terhadap Keputusan Investasi	42
2.3.5 Peran <i>Financial literacy</i> dalam Memoderasi Pengaruh Bias <i>Behavioral finance</i> terhadap Keputusan Investasi	42
2.4 Konsep Penelitian.....	44
2.5 Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian.....	47
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
3.2.1 Variabel Independen (X)	48
3.2.2 Variabel Dependen (Y).....	48
3.2.3 Variabel Moderasi (Z)	49
3.3 Populasi Penelitian	57
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1 Data Primer.....	60
3.5.2 Data Sekunder.....	61
3.6 Instrumen Penelitian.....	61
3.6.1 Skala Pengukuran	61
3.6.2 Kuesioner Penelitian.....	62
3.7 Teknik Analisis Data.....	66
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
3.7.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Data Penelitian	70
4.2 Statistik Deskriptif Responden.....	71
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	72
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku per Bulan.....	73
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	74
4.4 Hasil Analisis SEM-PLS.....	77
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	77
4.4.1.1 Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	77
4.4.1.2 Uji Validitas Diskriminan	80
4.4.1.3 Uji Reliabilitas	81
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	82
4.4.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.4.2.2 Effect Size (f^2).....	82
4.4.2.3 Predictive Relevance (Q^2).....	84
4.4.2.4 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	85
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.5.1 Pengaruh <i>Anchoring bias</i> terhadap Keputusan Investasi	89
4.5.2 Pengaruh <i>Disposition effect</i> terhadap Keputusan Investasi	90
4.5.3 Pengaruh <i>Overconfidence bias</i> terhadap Keputusan Investasi	91
4.5.4 Pengaruh <i>Herding behavior</i> terhadap Keputusan Investasi	92
4.5.5 Pengaruh Simultan Keempat Bias terhadap Keputusan Investasi	92
4.5.6 Peran Moderasi Literasi Keuangan terhadap Pengaruh <i>Anchoring bias</i>	94
4.5.7 Peran Moderasi Literasi Keuangan terhadap Pengaruh <i>Disposition effect</i>	96
4.5.8 Peran Moderasi Literasi Keuangan terhadap Pengaruh <i>Overconfidence bias</i>	97
4.5.9 Peran Moderasi Literasi Keuangan terhadap Pengaruh <i>Herding behavior</i>	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Implikasi.....	103
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	103
5.2.2 Implikasi Praktis.....	104
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	105
5.4 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	50
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	61
Tabel 3.3 Kuesioner Pertanyaan	62
Tabel 3.4 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	67
Tabel 3.5 Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku per Bulan.....	73
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	74
Tabel 4.7 Validitas Convergent Loading Factor	77
Tabel 4.8 Validitas Convergent Nilai AVE.....	79
Tabel 4.9 Validitas Discriminant	80
Tabel 4.10 Hasil Reliabilitas	81
Tabel 4.11 Hasil <i>R Square</i>	82
Tabel 4. 12 Hasil <i>F Square</i>	83
Tabel 4.13 Hasil <i>Q Square</i>	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis	86
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Simultan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Permintaan Emas di Indonesia 2024 (Q1.2020-Q3.2024)	1
Gambar 1.2 Kinerja Harga Emas Tahun 2025 (US\$/troy ons)	3
Gambar 1.3 Harga Emas 90 Hari dalam Rupiah Indonesia (harga per gram).....	3
Gambar 1.4 Notifikasi Aplikasi Tring by Pegadaian.....	4
Gambar 1. 5 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	5
Gambar 1. 6 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	5
Gambar 1. 7 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	6
Gambar 1. 8 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	6
Gambar 1. 9 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	7
Gambar 1. 10 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	7
Gambar 1. 11 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	8
Gambar 1. 12 Unggahan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Media Sosial	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	44
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Bootstraping	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN.....	112
LAMPIRAN II JAWABAN KUESIONER	118