



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIAMBAR KABUPATEN SUKABUMI

SKRIPSI

Disusun Oleh :

SALWA RUPINA YURILIS SANTI

41122192



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2026



PENGARUH KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIAMBAR KABUPATEN SUKABUMI

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (Satu)*

Disusun Oleh :

SALWA RUPINA YURILIS SANTI

41122192



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2026**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Salwa Rupina Yurilis Santi
NIM : 41122192
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kepuasan
Pasien Di Puskesmas Ciambar Kab. Sukabumi

MENGETAHUI

PEMBIMBING I

Rita Mardiana SE., M.M

PEMBIMBING II

Feby Ariyani ST.MM

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana SE., M.M

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2026

iii



Dipindai dengan CamScanner



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

LEMBAR PENGASAHAN

NAMA : Salwa Rupina Yurilis Santi
NIM : 41122192
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan
Pasien Di Puskesmas Ciambar Kab.Sukabumi

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, Juli 026

Panitia Penguji	Nama	Tanda tangan
1. Ketua	Dr (c) Aza El Munadiyan., S.Si., M.M.	
2. Sekretaris	Asep Hendriana SE, MM	
3. Anggota	Ahmad Juhari SE., M.M	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI

2026



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salwa Rupina Yurilis Santi

NIM : 41122192

Tempat Tanggal Lahir : Sukabumi, 09 Desember 2003

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul

PENGARUH KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIAMBAR KABUPATEN SUKABUMI

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pertanyaan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Juni 2026

Yang membuat pernyataan

Salwa Rupina Yurilis Santi

NIM : 41122192



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ciambar Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini didasarkan pada masih adanya keluhan pasien terkait kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, serta profesionalisme petugas kesehatan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasinya adalah pasien Puskesmas Ciambar, dengan sampel sebanyak 150 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, uji F, koefisien korelasi, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Untuk uji hipotesis menghasilkan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang membuktikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,797 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,635 mengindikasikan bahwa kompetensi SDM menjelaskan 63,5% variasi kepuasan pasien, sementara 36,5% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kompetensi SDM melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, perilaku, sikap, dan atribut personal menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kompetensi SDM; Kepuasan Pasien; Manajemen Sumber Daya Manusia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of human resource (HR) competence on patient satisfaction at the Ciambar Community Health Center (Puskesmas) in Sukabumi Regency. The research was motivated by ongoing patient complaints regarding communication skills, service speed, and the professionalism of healthcare workers—factors that potentially impact patient satisfaction. A quantitative method was employed. The study population consisted of patients at Puskesmas Ciambar, with a sample of 150 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected via questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, simple linear regression, *t*-tests, *F*-tests, correlation coefficients, and the coefficient of determination, utilizing SPSS version 26. The results indicate that all research instruments were valid and reliable. Hypothesis testing yielded a significance value of 0.000 (<0.05), demonstrating that HR competence has a positive and significant effect on patient satisfaction. The correlation coefficient of 0.797 indicates a strong relationship, while the coefficient of determination (R^2) of 0.635 suggests that HR competence explains 63.5% of the variation in patient satisfaction, with the remaining 36.5% influenced by factors outside the scope of this study. Consequently, enhancing HR competence—through the development of knowledge, skills, behaviors, attitudes, and personal attributes—serves as a crucial strategy for sustainably improving service quality and patient satisfaction.*

Keywords: *HR Competence; Patient Satisfaction; Resource Management*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga laporan penelitian artikel ini dapat diselesaikan dengan baik sebagai bagian dari pelaksanaan tugas akhir di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti. Laporan penelitian ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan dengan judul: **Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pasien Di puskesmas Ciambar Kabupaten Sukabumi**

Kegiatan penelitian ini merupakan wujud komitmen STIM Budi Bakti dalam mengembangkan budaya riset yang unggul, inovatif, serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen dan kewirausahaan berbasis sosio-teknopreneur. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan institusi dan masyarakat.

Laporan penelitian ini tidak terselesaikan tanpa dukungan, arahan, dan kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr (c) Aza El Munadiyan., S.Si., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
2. Ibu Dr Indri Guslina, S.E, M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
3. Ibu Rina Fatimah, S.Sos, M.Si., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
4. Ibu Rita Mardiana, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 penyusunan tugas akhir
5. Ibu Vivi Ristanti, S.Km, M.M selaku Sekretaris Program Studi
6. Ibu Feby Ariyani S.T,M.M selaku Dosen Pembimbing 2 penyusunan tugas akhir
7. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti yang telah memberikan Ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

8. Kepada seluruh pihak Puskesmas Ciambar yang telah memberikan dukungan dan membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini
9. Kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini berjalan lancar
10. Kedua orang tua tercinta, support system terbaik Bapak Budi Rakasiwi dan Ibu Rinawati. Yang senantiasa mengusahakan anak perempuan satu satu nya ini menempuh pendidikan setinggi tingginya terimakasih selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memanjatkan doa untuk kelancaran dan kemudahan penulis.
11. Keluarga besar Alm Hj. Anwarudin dan Alm Bapak oji penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, perhatian, kasih sayang, serta motivasi yang telah diberikan selama ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan penelitian ini.
12. Kepada Sahabat penulis yaitu Dika Alriyanti dan Siti Salamah, terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu hadir, mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis. Kebersamaan dan perhatian yang diberikan menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
13. Kepada teman-teman seperjuangan penulis dalam grup "The Gibah", terima kasih banyak atas kebersamaan, keceriaan, dan dukungan moral yang luar biasa selama masa perkuliahan. Terima kasih telah bersedia menjadi tempat bertukar pikiran, mendengarkan keluh kesah, serta senantiasa memberikan tawa yang berhasil mereduksi rasa penat penulis di kala proses penyusunan skripsi ini berlangsung
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri Salwa Rupina Yurilis Santi, terima kasih banyak atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih banyak pada raga dan jiwa yang masi teteap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat dan lambat.

Besar harapan kami semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, institusi, dan masyarakat luas.

Bogor, Juni 2026
Peneliti,

Salwa Rupina
NIM 41122192



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	1
COVER DALAM.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGASAHAN	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Hipotesis.....	7
1.6 Metodologi Penelitian	7
1.6.1 Metode Penelitian	7
1.6.2 Populasi.....	7
1.6.3 Sampel	7
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data	8
1.6.5 Teknik pengolahan dan analisis data	9
1.7 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB II LANDASAN TEORITIS	25
2.1 Tinjauan Teoritis Mengenai Manajemen	25
2.1.1 Pengertian Manajemen	25
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	25
2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen	26



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.2	Tinjauan Teoritis Manajemen Sumber Daya Manusia	27
2.2.1	Pengertian manajemen sumber daya manusia	27
2.2.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.2.3	Tujuan Manajemen sumber daya manusia.....	30
2.2.4	Ruang lingkup Manajemen sumber daya manusia	32
2.3	Tinjauan Teoritis Kompetensi SDM.....	33
2.3.1	Pengertian Kompetensi SDM	33
2.3.2	Tujuan Kompetensi SDM	35
2.3.3	Manfaat Kompetensi SDM	37
2.3.4	Jenis Jenis Kompetensi SDM	38
2.3.5	Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kompetensi SDM.....	38
2.3.6	Indikator Kompetensi SDM.....	39
2.4	Tinjauan Teoritis Kepuasan Pasien	39
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pasien	39
2.4.2	Jenis Kepuasan Pasien	40
2.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	41
2.4.4	Indikator Kepuasan Pasien	48
2.5	Hubungan Antar Variabel	49
2.6	Kerangka Pemikiran.....	50
BAB III OBJEK PENELITIAN		53
3. 1	Tinjauan Umum Puskesmas Ciambar	53
3. 2	Visi dan Misi Puskesmas Ciambar	53
3. 3	Struktur Organisasi Puskesmas Ciambar	54
3. 4	Jabatan Tugas dan Wewenang	55
3. 5	Kegiatan Puskesmas Ciambar	57
3. 6	Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Hasil Penelitian	60
4. 1.1	Data operasional variabel.....	60
4. 1.2	Deskripsi Data	64
4. 1.3	Hasil uji statistik deskriptif responden (identitas responden)	71



4. 1.4 Hasil uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas)	73
4. 1.5 Hasil pengujian statistik untuk uji hipotesis baik secara simultan dan parsial	75
4.2 Pembahasan	79
4.2.1 Pembahasan	79
4.2.2 Temuan Penelitian.....	80
4.2.3 Keterbatasan Penelitian.....	81
4.2.4 Implikasi Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN – LAMPIRAN	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pasien.....	3
Tabel 1. 2 Instrumen Kuesioner Dalam Bentuk Checklist	9
Tabel 1. 3 Kategori Interpretasi Koefisien Korelasi	13
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Kompetensi SDM	61
Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien	63
Tabel 4. 3 Deskripsi Data Kompetensi SDM (X).....	65
Tabel 4. 4 Deskripsi Data Kepuasan Pasien (Y)	68
Tabel 4. 5 Identitas Responden	72
Tabel 4. 6 Uji Validitas	74
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 8 Coefficients.....	75
Tabel 4. 9 Model Summary	77
Tabel 4. 10 Anova.....	78
Tabel 4. 11 Temuan Penelitian	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Ciambar.....	54
Gambar 3. 2 Gedung Puskesmas Ciambar	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Koesioner

Lampiran 2 Data Mentah Kompetensi SDM

Lampiran 3 Data Mentah Kepuasan Pasien

Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reabilitas

Lampiran 5 Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kompetensi SDM (X) Terhadap
Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Instansi

Lampiran 8 Surat Selesai Penelitan

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.