

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN  
FLEKSIBELITAS *E-PAYMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI  
DESA BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :**

**MEYLANI DWI LESTARI**

**NIM. 1121900118**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN  
FLEKSIBELITAS *E-PAYMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI  
DESA BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :**

**MEYLANI DWI LESTARI**

**NIM. 1121900118**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Meylani Dwi Lestari**

**NIM : 1121900118**

**Judul : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN FLEKSIBELITAS *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI DESA BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO**

**Mengetahui:**

**Surabaya, 26 Juni 2023**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik Universitas  
17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh dosen  
pembimbing**

  
**Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P**  
**NPP. 20120870103**

  
**Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M**  
**NPP. 20120930305**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Penguji Dewan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

**Dewan Penguji :**

1. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M**

**Ketua**

2. **Dra. Sri Andayani, MM**

**Anggota**

3. **Drs. Ute Ch. Nasution, MS**

**Anggota**

(  )  
(  )  
(  )

**Mengesahkan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan,**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

**NPP. 20120870103**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Meylani Dwi Lestari

NIM : 112900118

Program Studi : Administrasi Niaga

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN  
FLEKSIBELITAS *E- PAYMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI DESA  
BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 26 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



(Meylani Dwi Lestari)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
TELP. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meylani Dwi Lestari  
NPM : 1121900118  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN FLEKSIBELITAS *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI DESA BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 23 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Meylani Dwi Lestari)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu saya tercinta, Sriatin yang senantiasa mendoakan, membiayai dan selalu memotivasi dalam situasi apapun. Terimakasih telah memberikan segalanya demi tercapainya kuliah ini dan juga atas segala dukungan, nasihat, kasih sayang tanpa rasa lelah serta tanpa mengeluh.
2. Kakak saya, Sepfilla Putri Tunggal Sari yang selalu baik tanpa pamrih.
3. Aa' Ach Al Abror Safaruddin yang selalu membantu, memberikan semangat serta memberi pengaruh besar kepada saya.
4. Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan memberi pengaruh besar dalam kehidupan saya agar menjadi manusia yang bernilai.



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN FLEKSIBELITAS *E-PAYMENT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI DESA  
BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO**

**ABSTRAK**

Perubahan zaman dari masa ke masa selalu mengalami kemajuan, baik kemajuan pada budaya, sosial, ekonomi dan teknologi. Kemajuan teknologi merupakan salah satu kemudahan yang diciptakan manusia dimana berperan sangat penting dalam kegiatan dan aktivitas jual beli, merubah sistem dimana sistem yang awalnya digunakan yaitu konvensional berubah menjadi digital. Rumusan masalah penelitian ini guna mengetahui apakah berpengaruh antara variabel *service quality*, *e-payment* dan kepuasan pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini untuk untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel *Service Quality*, *E-Payment* dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan *probability* jenis *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti jenis e-kuesioner tertutup. Teknik analisis data yang digunakan dalam menjawab hipotesis peneliti adalah uji parsial dan uji simultan. Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait *Service Quality* dan Fleksibelitas *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa secara Parsial, variabel *Service Quality* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan variabel *E-Payment* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan, variabel *Service Quality* dan *E-Payment* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Rekomendasi yang disarankan yaitu manambah jumlah teknisi pelayanan yang sangat minimum, menambah fitur *e-payment* QRIS dan peneliti selanjutnya harus menggunakan lebih banyak variasi variabel.

**Kata Kunci :** *Service Quality*, *E-Payment*, Kepuasan Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND E-PAYMENT  
FLEXIBILITY ON BUMDESA WIFI CUSTOMER SATISFACTION IN  
DESA BANJARWUNGU, KABUPATEN SIDOARJO**

***ABSTRACT***

*Changes from time to time always progress, both advances in culture, social, economic and technology. Technological progress is one of the conveniences created by humans which plays a very important role in buying and selling activities, changing the system where the system that was originally used, namely conventional, has turned into digital. The formulation of this research problem is to determine whether there is an effect between service quality variables, e-payment and customer satisfaction. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Service Quality variables, E-Payment and Customer Satisfaction. This study uses a quantitative method probability approach of the Simple Random Sampling type. The number of samples in the study were 95 respondents. The data collection technique used by researchers is a closed e-questionnaire type. The data analysis technique used in answering the researcher's hypothesis is partial test and simultaneous test. Based on the discussion of the results of research that has been conducted by researchers related to Service Quality and E-Payment Flexibility on BUMDesa WIFI Customer Satisfaction in Banjarwungu Village, Sidoarjo Regency, it can be concluded that partially, the Service Quality variable has an influence on Customer Satisfaction and the E-Payment variable has an influence on Customer Satisfaction. Simultaneously, Service Quality and E-Payment variables have an influence on Customer Satisfaction. The recommendations suggested are increasing the number of service technicians which is very minimum, adding QRIS e-payment features and further researchers should use more variable variations.*

***Keywords:*** *Service Quality, E-Payment, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan Fleksibelitas *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Pembaruan yang dilakukan BUMDesa Banjarwungu memiliki manfaat yang lebih bagi masyarakat Banjarwungu. Jenis inovasi yang telah dikembangkan oleh BUMDesa Banjarwungu berupa WIFI yang bekerja sama dengan pihak PT. Global Media Data Prima sebagai penyedia internetnya. Penyediaan WIFI tiap rumah ini membuat peluang sendiri bagi masyarakat Banjarwungu pada saat *work from home* maupun aktivitas sehari - harinya akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan kurang memadai dan perlu adanya kemudahan pembayaran bagi masyarakat Banjarwungu yang bergabung pada program BUMDesa berupa WIFI. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui “Pengaruh *Service Quality* dan Fleksibelitas *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo ”.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

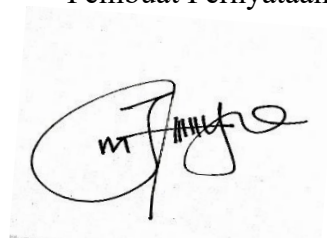
1. Kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan dan kemudahan.
2. Ibu saya tercinta, Sriatin yang senantiasa mendoakan dan selalu memotivasi dalam situasi apapun.
3. Ach Al Abror Safaruddin yang selalu membantu dan sangat berpengaruh.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM., selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya, memberikan arahan maupun semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya, memberikan arahan maupun semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Awini Mulyati, M.M. selaku Dosen wali.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan serta referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi e-kuesioner penelitian ini.
10. Dan, semua pihak yang terlibat dalam membantu menyelesaikan skripsi ini tidak dapat saya sebut satu – persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridhonya kepada kita semua.

Sidoarjo, 05 Mei 2023

Pembuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Meylani Dwi Lestari', written over a light-colored rectangular background.

(Meylani Dwi Lestari)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II .....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori .....	24
2.2.1. Service Quality .....	24
2.2.2. E-Payment (electronic payment) .....	28



2.2.3.	Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.	Definisi Konsep .....	32
2.3.1.	Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ) .....	33
2.3.2.	Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ).....	34
2.4.	Definisi Operasional .....	34
2.4.1.	Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ) .....	34
2.4.2.	Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ).....	35
2.5.	Pola Hubungan Antar Variabel.....	36
2.5.1.	Pengaruh Service Quality dan E-Payment terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.5.2.	Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.5.3.	Pengaruh E-Payment terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.6.	Kerangka Dasar Pemikiran .....	38
2.7.	Hipotesis .....	38
BAB III.....		41
METODOLOGI PENELITIAN .....		41
3.1.	Rancangan Penelitian .....	41
3.2.	Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1.	Populasi .....	42
3.2.2.	Sampel .....	43
3.3.	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	44
3.3.1.	Skala Pengukuran .....	44
3.3.2.	Instrumen Penelitian .....	45
3.4.	Jenis Data dan Sumber Data .....	49
3.4.1.	Jenis Data.....	49
3.4.2.	Sumber Data .....	49
3.4.3.	Data Primer.....	49
3.4.4.	Data Sekunder.....	49

3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6.	Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1.	Uji Instrumen.....	50
3.6.1.1.	Uji Validitas.....	51
3.6.1.2.	Uji Reliabilitas.....	51
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik .....	52
3.6.2.1.	Uji Linearitas .....	52
3.6.2.2.	Uji Normalitas .....	53
3.6.2.3.	Uji Multikolinieritas .....	53
3.6.2.4.	Uji Heteroskedastisitas .....	54
3.6.2.5.	Uji Autokorelasi .....	55
3.6.3.	Uji Analisis Data .....	55
3.6.3.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.6.4.	Uji Hipotesis.....	56
3.6.4.1.	Uji Parsial (T).....	56
3.6.4.2.	Uji Simultan (F).....	57
3.6.4.3.	Uji Koefisien Korelasi ( $R$ ).....	58
3.6.4.4.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
BAB IV	.....	61
PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	.....	61
4.1.	Penyajian Data.....	61
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.2	Karakteristik Responden.....	62
4.1.3	Uji Instrumen.....	67
4.2.	Tabulasi Data.....	70
4.3.	Analisis Data.....	78
4.3.1.	Uji Asumsi Klasik .....	78
4.3.2.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87

4.3.3. Uji Hipotesis .....	89
4.4. Pembahasan Hasil.....	97
BAB V .....	101
PENUTUP .....	101
5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Rekomendasi .....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN .....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengguna WIFI ID Tiap Rumah Tahun 2020 – 2022 .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1	Data Populasi Penelitian wifi Tahun 2020 – 2022 .....	43
Tabel 3.2	Skala Model Likert .....	45
Tabel 3.3	Tabel Konsepsi Variabel Definisi Operasional dan Indikator..	46
Tabel 4.1	Data Jenis Kelamin Responden Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwugu, Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 .....	62
Tabel 4.2	Data Jenis Pekerjaan Responden Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwugu, Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 .....	63
Tabel 4.3	Data Jenis Pendapatan Responden Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwugu, Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 .....	64
Tabel 4.4	Kecepatan Jaringan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwugu, Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 .....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.7	Tafsiran Nilai Rata-Rata.....	70
Tabel 4.8	Tabel Frekuensi Responden dan Nilai Rata – Rata Variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	71
Tabel 4.9	Tabel Frekuensi Responden dan Nilai Rata – Rata Variabel E- Payment (X2).....	73
Tabel 4.10	Tabel Frekuensi Responden dan Nilai Rata – Rata Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	75
Tabel 4.11	Variabel <i>Service Quality</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	78
Tabel 4.12	Variabel <i>E-Payment</i> (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	79
Tabel 4.13	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	82
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	83
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Glejser.....	85
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi .....	86
Tabel 4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
Tabel 4.18	Hasil Uji Parsial (T).....	90
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan (F) .....	93
Tabel 4.20	Hasil Uji Korelasi (R).....	95
Tabel 4.21	Hasil Uji Korelasi (R).....	96
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Januari Tahun 2012 – 2023 .....	2
Gambar 1.2	Jumlah BUMDesa di Indonesia pada Tahun 2014 – 2020 .....	3
Gambar 2.1	Model Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4.1	Hasil Distribusi Data Pengguna Wifi BUMDesa di Desa Banjarwugu, Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 .....	65
Gambar 4.2	Hasil Distribusi Pengetahuan tentang Transaksi <i>E-Payment</i> Responden Pelanggan Wifi BUMDesa di Desa Banjarwugu.....	66
Gambar 4.3	Uji Normalitas Grafik Histogram .....	80
Gambar 4.4	Uji Normalitas Normal P-Plot .....	81
Gambar 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i> .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Titik Presentase Distribusi T untuk probabilitas 0.05 .....	109
Lampiran 2	Titik Presentase Distribusi F untuk probabilitas 0.05 .....	110
Lampiran 3	Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$ .....	111
Lampiran 4	Tabel r untuk uji dua arah .....	112
Lampiran 5	E-Kuiesioner Penelitian .....	113
Lampiran 6	Tabulasi Data Jawaban Responden Keseluruhan Variabel....	117
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas.....	127
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabel.....	131
Lampiran 9	Kartu Bimbingan Skripsi .....	132
Lampiran 10	Lembar Revisi Sidang.....	136
Lampiran 11	Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin .....	139
Lampiran 12	Hasil Turnitin Publikasi Jurnal .....	140