

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN
DAN PERSEPSI KEMUDIAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI
KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA**



Oleh :

MOCH. AKBAR SYAFI'I
NBI : 1212000045

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI
KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA**



Oleh:

Moch. Akbar Syafi'i

NBI: 1212000045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI
KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

Moch. Akbar Syafi'i

NBI: 1212000045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

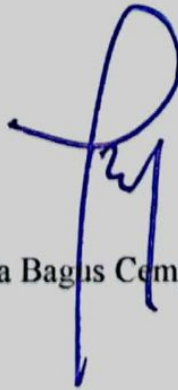
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Moch. Akbar Syafi'i
NBI : 1212000045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi
Keamanan Dan Persepsi Kemudahan
Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di
Kecamatan Rungkut Surabaya

Surabaya, 09 Januari 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing



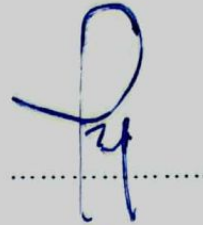
Dr. Ida Bagus Cempena, M.M

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada tanggal 09 Januari 2024

Tim Penguji:

1. Dr. Ida Bagus Cempena, M.M - Ketua



2. Drs. Ec. Mataji, MM - Anggota



3. Dr. Capt Faustia Ari Barata - Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Moch. Akbar Syafi'i
2. NBI : 1212000045
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3578032612000001
6. Alamat Rumah : JL .Kedung Asem gang 3 No 39b Rungkut Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul : **PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA**. Adalah benar-benar hasil tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 09 Januari 2024



(Moch. Akbar Syafi'i)



UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
E-mail: perpus@untag-

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Moch. Akbar Syafi'i
NBI : 1212000045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan~~
~~Penelitian/Makalah~~

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 KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA.

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 : 20 Januari 2022

Yang

(Moch. Akbar Syafi'i)



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan dan kemampuan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi. Saya tak lupa untuk berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, M.M. Sebagai Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, membimbing, dan menambah ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan berbagai saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

7. Kedua Orang Tua saya Bapak Mundoko dan Ibu Ngatining yang telah membesarkan, mendidik dan memberi dukungan penuh bagi saya dari segi materi dan psikolog dan menguatkan dalam keadaan apapun. Terima kasih untuk doa yang selalu dipanjatkan untuk saya di setiap doa kalian.
8. Kepada Kakak kandung saya satu-satunya Yenik Wulandari yang telah memberikan support dan dukungan dari segi materi dan psikolog guna menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk doa yang dipanjatkan semoga diberkahi dan di beri keselamatan
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Adil Sulistiyawati. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dengan menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
10. Teruntuk seluruh teman-teman spesial yang ada di Untag tercinta dan di rumah yang sudah memberikan dukungan dan semangat dan bersedia membantu kelancaran penelitian saya sehingga dapat terlaksana skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penelitian peneliti selanjutnya.

Surabaya, 19 Desember 2023



Moch. Akbar Syafi'i

ABSTRAK

Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1). Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya, 2). Pengaruh persepsi keamanan terhadap kepuasan pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya, 3). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel 100 responden pelanggan Gopay pada aplikasi Gojek. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji-t dan uji-f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya, persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya, dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya.

Kata kunci: Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan.

ABSTRACT

The Influence of Customer Trust, Perception of Security and Perception of Ease of Use on Customer Satisfaction with the Gopay Feature on the Gojek Application in Rungkut Sub-district

This research aims to find out 1). The influence of customer trust on customer satisfaction with the Gopay feature on the Gojek application in Rungkut Sub-district, 2). The influence of perceived security on customer satisfaction with the Gopay feature on the Gojek application in Rungkut District, 3). The influence of perceived ease of use on customer satisfaction with the Gopay feature on the Gojek application in Rungkut District. The type of data used in this research is quantitative data. The sampling technique used in this research was purposive sampling with a sample of 100 Gopay customer respondents on the Gojek application. The data analysis used is multiple linear regression analysis, t-test and f-test.

The research results show that customer trust has a positive and significant effect on customer satisfaction with the Gopay feature on the Gojek application in Rungkut Sub-district, perceived security has a positive and significant effect on customer satisfaction with the Gopay feature on the Gojek application in Rungkut Sub-district, and perceived ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction with the Gopay feature on the Gojek application in Rungkut Sub-district.

Keywords: *Customer Trust, Perception of Security, Perception of Ease of Use.*

RINGKASAN

Go-Pay Sebagai Hasil Inovasi GOJEK. PT GOJEK telah mengeluarkan produk berupa aplikasi mobile yang memiliki location based search yang dapat digunakan pada telepon genggam berbasis android dan iOS. Go-Pay merupakan salah satu aplikasi mobile payment yang dianggap serba bisa karena dapat melakukan transaksi keuangan untuk semua layanan yang disediakan oleh GOJEK dan ratusan rekan usahanya seperti restoran, supermarket, e-commerce. Dalam penelitian ini masalah yang dibahas adalah pengaruh dari variabel kepercayaan pelanggan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan Gopay pada aplikasi Gojek. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan Gojek yang menggunakan Gopay. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah uji validasi, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan uji F serta koefisien determinasi.

Hasil uji t pada variabel kepercayaan pelanggan menghasilkan nilai $T_{hitung} 2.074 > T_{tabel} 1.661$ dan nilai signifikansi 0,041 (nilai sig dibagi dua karena merupakan pengujian satu arah) yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat kepercayaan pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh kepuasan pelanggan Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya. Uji t statistik untuk variabel persepsi keamanan menghasilkan nilai $T_{hitung} 3.131 > T_{tabel} 1.661$ dan nilai signifikansi 0,002 (nilai sig dibagi dua karena merupakan pengujian satu arah) yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat persepsi keamanan secara positif dan signifikan berpengaruh kepuasan pelanggan Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya. Sehingga hipotesis kedua diterima karena nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$

Uji t statistik untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan menghasilkan nilai $T_{hitung} 7.227 > T_{tabel} 1.661$ dan nilai signifikansi 0,002 (nilai sig dibagi dua karena merupakan pengujian satu arah) yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat persepsi kemudahan penggunaan secara positif dan signifikan berpengaruh kepuasan pelanggan Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya. Sehingga hipotesis ketiga diterima karena nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	13
2.1.4 Persepsi Keamanan	15
2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19

2.3	Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1	Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2	Hubungan Antara Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3	Hubungan Antara Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.4	Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4	Kerangka Konseptual	23
2.5	Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1	Jenis Data	27
3.3.2	Sumber Data.....	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel.....	28
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6	Definisi Variabel dan Operasional	30
3.6.1	Definisi Variabel	30
3.6.2	Definisi Operasional Variabel	30
3.7	Proses Pengolahan Data	38
3.8	Metode Analisis Data.....	39
3.8.1	Uji Validitas	39
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	39

3.8.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.8.4	Uji Model Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis	40
3.9.1	Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.9.2	Uji F	41
3.9.3	Uji t.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
4.3	Deskriptif Hasil Penelitian	46
4.3.1.1	Analisis Deskriptif Kepercayaan Pelanggan	47
4.3.1.2	Analisis Deskriptif Persepsi Keamanan	49
4.3.1.3	Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	51
4.3.1.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	54
4.4	Uji Instrumen	57
4.4.1	Uji Validitas	57
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	59
4.5	Analisis Data	60
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.5.2	Uji Normalitas	61
4.5.3	Uji Multikolinieritas	63
4.5.4	Uji Heterokedastisitas	64
4.6	Uji Hipotesis.....	65
4.6.1	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	65
4.6.2	Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	65

4.6.3	Uji Signifikan Determinasi (Uji R^2).....	68
4.7	Pembahasan.....	68
4.7.1	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.7.2	Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.7.3	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.7.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Secara Bersimultan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	71
4.8	Implikasi Penelitian.....	71
4.8.1	Kepercayaan Pelanggan	71
4.8.2	Persepsi Keamanan	72
4.8.3	Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	72
4.9	Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN PENELITIAN		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penggunaan Pembayaran Tanpa Uang Tunai	1
Gambar 1.2 Data Penggunaan Mobile Wallet	2
Gambar 1.3 Data Dompot Digital di Indonesia	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Logo GoPay	44
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4.4 Kategori Penilaian Responden.....	47
Tabel 4.5 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Persepsi Keamanan.....	50
Tabel 4.7 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Persepsi Kemudahan.....	52
Tabel 4.8 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	58
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.11 Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.14 Uji F.....	65
Tabel 4.15 Uji T.....	66
Tabel 4.16 Uji T Kepercayaan Pelanggan.....	66
Tabel 4.17 Uji T Persepsi Keamanan.....	67
Tabel 4.18 Uji T Persepsi Kemudahan.....	67
Tabel 4.19 Uji Determinasi R ²	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	85
Lampiran 3 Uji Validitas.....	97
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	99
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	100
Lampiran 6 Uji Heterodestisitas.....	101
Lampiran 7 Uji Multikolonieritas.....	101
Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda.....	101
Lampiran 9 Uji F Simultan.....	102
Lampiran 10 Uji T Parsial.....	102
Lampiran 11 Uji Determinan.....	102
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	103
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	104