



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
KEMUDAHAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Elvaretta Ardelia Putri Igstya

NPM: 203515516077

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2024**



NATIONAL UNIVERSITY

**THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF THE
JAKLINGKO PROGRAM ON PUBLIC SATISFACTION IN
THE CONVENIENCE OF PUBLIC TRANSPORTATION
MODES IN SOUTH JAKARTA**

BACHELOR'S THESIS

Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Elvaretta Ardelia Putri Igstyia

NPM: 203515516077

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elvaretta Ardelia Putri Igstya
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516077
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Program JakLingko Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,
Jakarta, 31 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Elvaretta Ardelia Putri Igstyia
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515516077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Program JakLingko Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum Di Jakarta Selatan
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 4 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Elvaretta Ardelia Putri Igsty
NPM : 203515516077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Program JakLingko Terhadap
Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda
Transportasi Umum di Jakarta Selatan


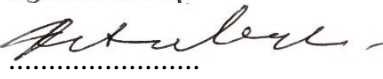

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M


.....

.....

.....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvaretta Ardelia Putri Igsty

NPM : 203515516077

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Program JakLingko Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 19 Februrari 2024

Yang membuat pernyataan,



1000
TGL
METERAI
TEMPEL
176A9AKX845084951

Elvaretta Ardelia Putri Igsty

ABSTRAK

Nama : Elvaretta Ardelia Putri Igsty
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Implementasi Program JakLingko Terhadap
Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan
Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

JakLingko Indonesia didirikan sebagai sistem menggabungkan pembayaran di seluruh transportasi umum di DKI Jakarta, dengan komposisi saham: Masing-masing 20% untuk MRT Jakarta, Transjakarta, dan LRT Jakarta; 40% untuk Moda Integrasi Transportasi Jabodetabek (MITJ), sebuah perusahaan patungan antara MRT Jakarta dan KAI. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi program JakLingko terhadap kepuasan masyarakat dalam kemudahan moda transportasi umum di Jakarta Selatan. Dengan menggunakan teori implementasi menurut Kapioru (2014) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu: kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya, dan karakter institusi implementor. Kemudian teori kepuasan masyarakat menurut Kotler (1996) terdiri dari 4 indikator, yaitu: keluhan dan saran, *ghost shopping*, analisis pelanggan yang beralih, dan survei kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 dengan taraf kesalahan 10% menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian dari perhitungan rumus Korelasi *Product Moment* diperoleh nilai korelasi sebesar 0,857 sedangkan menurut nilai *r* tabel dengan nilai $n = 100$ pada taraf kesalahan 5% adalah 0,196. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis, pengaruh Implementasi Program JakLingko terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 16,482 dan *t* tabel 1,984 maka penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , yang bermakna bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh Implementasi Program JakLingko terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan. Artinya, semakin baik pengimplementasian maka kepuasan yang akan dirasakan masyarakat semakin efektif.

Kata Kunci: JakLingko Indonesia, Implementasi, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Name : Elvaretta Ardelia Putri Igstya
Study Program : Public Administration
Title : The Effect of The Implementation of The JakLingko Program on Public Satisfaction in The Convenience of Public Transportation Modes in South Jakarta
Supervisor : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

JakLingko Indonesia was established as a system to combine payment systems across public transportation in DKI Jakarta, with a share composition: 20% each for MRT Jakarta, Transjakarta, and LRT Jakarta; 40% for Moda Integrasi Transportasi Jabodetabek (MITJ), a joint venture between MRT Jakarta and KAI. This study aims to determine how much influence the implementation of the JakLingko program has on public satisfaction in the convenience of public transportation modes in South Jakarta. By using the implementation theory according to Kapioru (2014) which consists of 4 indicators, namely: environmental conditions, inter-organizational relations, resources, and the character of the implementing institution. Then the theory of public satisfaction according to Kotler (1996) consists of 4 indicators, namely: complaints and suggestions, ghost shopping, switching customer analysis, and customer satisfaction surveys. This research uses quantitative methods with survey research types. The sample in this study amounted to 100 with an error rate of 10% using purposive sampling technique. The research results from the calculation of the Product Moment Correlation formula obtained a correlation value of 0,857, while according to the rtable value with a value of $n = 100$ at an error rate of 5% is 0,196. Based on the results of hypothesis testing, the effect of JakLingko Program Implementation on Public Satisfaction in the Ease of Public Transportation Modes in South Jakarta shows a t_{count} value of 16,482 and t_{tabel} 1,984, so this study rejects H_0 and accepts H_a , which means that there is a significant relationship between the effect of JakLingko Program Implementation on Public Satisfaction in the Ease of Public Transportation Modes in South Jakarta. This means that the better the implementation, the more effective the satisfaction that the community will feel.

Keywords: JakLingko Indonesia, Implementation, Public Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi Program JakLingko Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan”. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak sekali tantangan maupun kendala dan tentunya penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan doa, semangat, inspirasi dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan yang berupa saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP.,M. AP, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP.,M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M. M, selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran dan kritik terhadap penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Publim Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
9. Kepada para Staf, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses dan pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Wanita tangguh yang rela mengorbankan diri dan mengulurkan segala usaha untuk anak-anaknya, Ibundaku Titik Purwaningsih, S.E, terima kasih telah meraup pilu dan memilih terus maju dengan tulus hati, maka dapat menghibahkan kasih sayang serta jerih payah yang luar biasa melimpah tanpa menuntut balas kasih.
11. Pemberi luka sejak hari pertama, Ayahku Imam Gozali Dwisantoso, S.H, terima kasih atas jejak kelukur yang senantiasa menghadirkan pembelajaran hidup sehingga membenam diri ini kerap berdiri tegap dan melantaskan rasa syukur tiada henti. Di samping itu, terima kasih saya landaskan karena selalu menyelimuti saya dengan doa.
12. Laki-laki manis yang lahir lebih dulu, Abangku Dhiya Ulhaq Igstianza, terima kasih telah menguatkan diri agar teguh mengarungi arus deras bernama kehidupan. Dan juga, terima kasih karena selalu bersama saya untuk merakit perahu agar saya mampu mendayung lebih gigih.
13. Kesayanganku, Hj. Nining Sulastri, limpahan terima kasih saya tuturkan kepada Eyang tercinta atas hal-hal yang tidak bisa saya balas dengan apapun. Terima kasih telah menjadi tumpuan saya agar tetap kokoh menjalankan hidup.

14. Maritsa Rizkya Putri Syahrani, Tante, Om, dan saudara-saudara lain, terima kasih karena tak pernah kekurangan memberikan saya kasih sayang, serta keikhlasannya dalam mendidik, dan memberi doa restu yang tulus untuk segala hal baik bagi saya.
15. Dua perempuan yang akan siap sedia hadir tatkala saya tengah diselimuti riang maupun gundah. Sahabat terbaik, Hilma Putri dan Aulia Silmi Fahimah, terima kasih sudah menjejalkan hari-hari saya selama kurang lebih 10 tahun ke belakang. Semoga kita tidak berhenti di sini. Mudah-mudahan, selamanya akan menjadi milik kita.
16. Sekar Hayu Ajeng Pramesti, seseorang yang saya syukuri kehadirannya. Terima kasih telah menemukan saya dari banyaknya mutual Twitter yang hinggap. Sungguh, kehadiranmu adalah salah satu alasan saya untuk tetap melanjutkan hidup.
17. Kepada DPR (Di bawah Pohon Rindang), terima kasih untuk Alwan Dwi Yanto, Jeane Fellicia, M. Rifki Rido, dan Rina Dellia Sari atas kesempatan waktu yang telah diisi untuk berbagi pengalaman dan menciptakan cerita mengesankan.
18. Orang-orang yang luar biasa hebat, *Indomie Seleraku* (Kak Anneu, Kak Za, Kak Sindi, Selva, Elemeno, Val, Dela, Tya, Bunga), terima kasih atas cerita dan tawa riang yang selalu menemani. Semoga kelak kita mampu mewujudkan satu per satu dari mimpi-mimpi dan menciptakan kehangatan lainnya.
19. Sahabat-sahabat saya, Ila Florencia Soka Raga, Nurul Aulia, Friska Renata, M. Irfan Fadhillah, dan Andi Mohammad Rafhael Mahdy, apresiasi serta terima kasih saya lontarkan atas saran, kritik, dukungan, semangat, dan motivasi yang selalu membantu saya dalam membenahan diri.
20. Teruntuk teman-teman Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAPUBLIK) Periode 2022/2023, terima kasih atas waktu untuk bekerja sama dan menghasilkan pengalaman selama berorganisasi di Universitas Nasional.

21. Terima kasih kepada teman seperbimbingan, Tria Diva Anugrah Putri yang telah memberikan arahan dan saran selama menyelesaikan penyusunan skripsi bersama.
22. Teman-teman seperjuangan skripsi, khususnya Mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2020 yang saling mendoakan dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
23. Untuk Staff Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan, terima kasih telah membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data untuk melengkapi data di skripsi peneliti.
24. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan, motivasi, saran hingga kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
25. Tujur hangat, luapan terima kasih kepada diri saya sendiri karena kukuh untuk terus berdiri, melangkahkkan kaki, dan sigap memeluk diri atas apa yang telah terjadi, baik suka maupun duka. Terima kasih selalu berjerih payah mengerti tentang segala sesuatu yang sebenarnya tidak mudah. Terima kasih telah memutuskan untuk selalu bertahan dan hidup.

Akhir kata peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 19 Januari 2024



Elvaretta Ardedia Putri Igstyia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
2.2. Pengertian Kajian Kepustakaan.....	17
2.2.1. Kepuasan Masyarakat	17
2.2.1.1. Kepuasan	17
2.2.1.2. Masyarakat	20
2.2.1.3. Kepuasan Masyarakat.....	22
2.2.2. Implementasi Program	25
2.2.2.1. Implementasi	25
2.2.2.2. Program	27
2.2.2.3. Implementasi Program	29
2.2.3. Moda Transportasi Umum	30
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34

3.1.	Jenis Metode Penelitian.....	34
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.2.1.	Populasi.....	35
3.2.2.	Sampel.....	36
3.3.	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.3.1.	Variabel Independen (<i>Independent Variable</i>).....	38
3.3.2.	Variabel Dependen (<i>Dependent Variable</i>).....	39
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1.	Metode Observasi.....	41
3.4.2.	Metode Survei	41
3.5.	Sumber Data	42
3.5.1.	Data Primer	42
3.5.2.	Data Sekunder	42
3.6.	Skala Pengukuran.....	43
3.7.	Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.7.1.	Uji Validitas	44
3.7.2.	Uji Reliabilitas	45
3.8.	Teknik Pengolahan Data	46
3.8.1.	Statistik Deskriptif	46
3.9.	Uji Prasyarat Penelitian.....	47
3.9.1.	Uji Normalitas.....	47
3.9.2.	Uji Linearitas.....	47
3.9.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.10.	Analisis Data.....	48
3.10.1.	Analisis Koefisien Korelasi.....	48
3.10.2.	Analisis Koefisien Determinasi	50
3.10.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana	50
3.10.4.	Pengujian Hipotesis.....	51
3.10.4.1.	Uji Parsial (Uji t)	51
3.11.	Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1.	Gambaran Umum dan Profil Lokasi Penelitian	54
4.1.1.	Sejarah Singkat Program JakLingko.....	54
4.1.2.	Target, Tugas Pokok dan Fungsi Program JakLingko.....	55

4.1.3.	Visi dan Misis Program JakLingko.....	56
4.2.	Demografi Responden.....	56
4.3.	Hasil Uji Coba Instrumen.....	58
4.3.1.	Hasil Uji Coba Validitas	58
4.3.2.	Hasil Uji Coba Reliabilitas.....	60
4.4.	Analisis Data Hasil Penelitian.....	61
4.4.1.	Hasil Uji Validitas.....	61
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.4.3.	Statistik Deskriptif	64
4.5.	Uji Prasyarat Penelitian.....	67
4.5.1.	Uji Normalitas.....	67
4.5.2.	Uji Linearitas.....	69
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.6.	Analisis Koefisien Korelasi.....	72
4.7.	Analisis Koefisien Determinasi.....	75
4.8.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	76
4.9.	Pengujian Hipotesis.....	77
4.9.1.	Uji Parsial (t Test).....	77
4.10.	Pembahasan.....	79
BAB V	PENUTUP.....	81
5.1.	Kesimpulan.....	81
5.2.	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Implementasi Program JakLingko	93
Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kepuasan Masyarakat	94
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Implementasi Program JakLingko	95
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Masyarakat	97
Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Implementasi Program JakLingko.....	99
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Efektivitas Kepuasan Masyarakat	100
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Implementasi Program JakLingko.....	101
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Masyarakat.....	104
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Implementasi Program JakLingko	107
Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	109
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Implementasi Program JakLingko.....	111
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	112
Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif	113
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas	114
Lampiran 16 Hasil Uji Linearitas.....	115
Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	116
Lampiran 18 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	117
Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	119

Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	120
Lampiran 21 Hasil Uji Parsial (t Test)	121
Lampiran 22 Surat Permohonan Penelitian.....	122
Lampiran 23 Surat Balasan Permohonan Penelitian	123
Lampiran 24 Hasil Turnitin.....	125



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	32
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert	44
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	50
Tabel 3. 4 Tahapan dan Waktu Penelitian	53
Tabel 4. 1 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Implementasi Program JakLingko (X)	59
Tabel 4. 2 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X dan Y	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Program JakLingko (X)....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	64
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Implementasi Program JakLingko	65
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4. 11 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	72
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	73
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Analisis Koefisien Korelasi Tiap Indikator Variabel (X) Terhadap Variabel (Y)	73
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	75

Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....76

Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (t Test).....78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Uang Kartu Elektronik.....	4
Gambar 1. 2 Tampilan JakLingko SuperApp	7
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability Plot.....	69
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

