



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
ELEKTRONIK *ONLINE* PELAYANAN KEPENDUDUKAN (*E-OPEN*)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KOTA BEKASI ERA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

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

Rafiqi Achmad Dwi Cahya

NPM. 183112351550197

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

Agustus 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH ONLINE
ELECTRONIC APPLICATIONS FOR POPULATION SERVICES (E-OPEN)
ON THE QUALITY OF SERVICE IN THE CITY OF BEKASI IN THE
COVID-19 PANDEMIC ERA***

SKRIPSI

Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Sarjana

Administrasi Publik (S.AP)

Rafiqi Achmad Dwi Cahya

NPM. 183112351550197

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

August 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550197
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

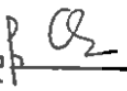
Jakarta, 20 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Syaipudin, M.Si




Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya
NPM : 183112351550197
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui
Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan
Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas
Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi
Covid-19

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji II : Dr. Syaipudin, M. Si

Ditetapkan di : Jakarta

Selesai 23 Agustus 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rafiqi Achmad Dwi Cahya
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550197
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Admnistrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui
Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan
Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas
Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-
19

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal, Selasa, 23 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 15 September 2022

Ketua Sidang Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

Penguji I Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji II Dr. Syaipudin, M.Si

I

Keterangan:

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya
NPM : 183112351550197
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : Selasa, 23 Agustus 2022

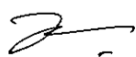


JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
ELEKTRONIK *ONLINE* PELAYANAN KEPENDUDUKAN (*E-OPEN*) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KOTA BEKASI ERA PANDEMI COVID-19**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH ONLINE
ELECTRONIC APPLICATIONS FOR POPULATION SERVICES (*E-OPEN*) ON
THE QUALITY OF SERVICE IN THE CITY OF BEKASI IN THE COVID-19
PANDEMIC ERA***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13/09/2022	TGL : 13/09/2022	TGL : 13/09/2022
 Dr. Syaipudin, M.Si	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Rafiqi Achmad Dwi Cahya



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Rafiqi Achmad Dwi Cahya

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550197

Program Studi/Peminatan : Administrasi Publik

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul **Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19**

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bekasi, 12 Agustus 2022



Rafiqi Achmad Dwi Cahya



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA**

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Rafiqi Achmad Dwi Cahya
NPM : 183112351550197
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Bekasi, 20 Januari 2001
Alamat Rumah : Jl. Cempaka Bulak No.27A, 003/004, Kel.
Jaticempaka, Kec. Pondok Gede, Kota
Bekasi, Kode Pos. 17411
Alamat Kantor : -
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
Hp : 081385081137
E-mail : rafiqiadc@gmail.com

Bekasi, 19 September 2022

Alumni

Rafiqi Achmad Dwi Cahya

ABSTRAK

Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19

<p>Kata Kunci</p> <p><i>Inovasi Pelayanan Aplikasi E-Open, Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat, Pandemi Covid-19</i></p>	<p>Kualitas Pelayanan di Indonesia saat ini masih terbelang buruk karena pelayanan yang diberikan belum cepat dan tanggap dan juga banyaknya praktik gratifikasi yang dilakukan oleh aparat terlebih lagi Indonesia sedang mengalami pandemi Covid-19. Pemerintah membatasi seluruh kegiatan masyarakat untuk mencegah naiknya angka penyebaran Covid-19. Dalam hal ini pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Aplikasi <i>E-Open</i> pada tahun 2020 yang dikhususkan untuk masyarakat Kota Bekasi untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat di era pandemi Covid-19. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan serta menganalisis apakah Inovasi pelayanan melalui Aplikasi <i>E-Open</i> Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Era Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu <i>non probability</i>, kuota sampling berjumlah sebanyak 100 responden yang berdomisili di Kota Bekasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan menggunakan SPSS 24.</p> <p>Berdasarkan analisis data yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 13,821 dan nilai t tabel sebesar 1,984, maka dapat dikatakan H₀ ditolak dan H_a diterima.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Syaipudin, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Rafiqi Achmad Dwi Cahya

Study Program : *The Science of Public Administration*

Title : *The Effect of Public Service Innovation Through Online Electronic Applications for Population (E-Open) on the Quality of Service in the City of Bekasi in the Covid-19 Pandemic Era*

Key Words <i>Public Service Innovaton E-Open, Quality of Population Document Services, Covid-19 Pandemic</i>	<p><i>The quality of service in Indonesia is currently still relatively bad because the services provided are not fast and responsive and there are also many gratification practices carried out by the apparatus, especially since Indonesia is experiencing the Covid-19 pandemic. The government has restricted all public activities to prevent the spread of COVID-19. In this case, the government, especially the Population and Civil Registration Office, launched the E-Open Application in 2020 which is specifically for the people of Bekasi City to optimize services to the community in the era of the Covid-19 pandemic. The purpose of this study is to prove and analyze whether E-Open Application Innovations Can Affect the Quality of Community Population Document Services in the Era of the Covid-19 Pandemic in Bekasi City.</i></p> <p><i>This study uses descriptive quantitative research methods. The sampling technique used is non-probability, the sampling quota is 100 respondents who live in Bekasi City. The data analysis technique used simple linear regression and used SPSS 24.</i></p> <p><i>Based on the data analysis, it can be concluded that partially there is a positive and significant influence between Service Innovation on Service Quality as evidenced by the t-count value of 13.821 and the t-table value of 1.984, it can be said that H0 is rejected and Ha is accepted.</i></p>
Lecturer	Dr. Syaipudin, M.Si

KATA PENGANTAR

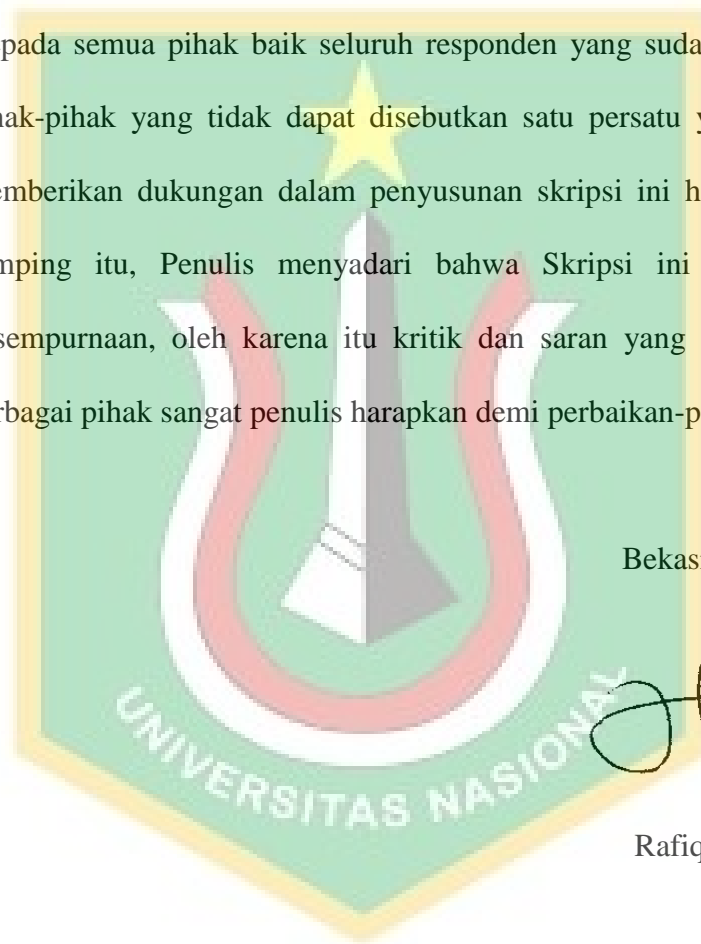
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19”. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

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

6. Bapak Angga Sulaiman. S.I.P., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
8. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis.
9. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
10. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Ayah dan Ibu yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, saudara penulis yaitu Septian Eka Cahya, memberikan dukungan baik moral maupun material kepada penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
11. Teruntuk orang terkasih dan sahabat-sahabat saya, Nabila Tahsa, Syudaisy Hr, Rivai Alfath, Zulham Arief, Rifqy Ghifari, Mudzaka, Zahra Azkiya, Hairunissa, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan yang telah memberikan penulis saran, buku, dan laptop untuk mengerjakan skripsi ini.
12. Kepada Teman-teman seperbimbingan penulis Iqbal Rafi, Ismi Hajrah, Gishella, Feriel yang saling memberi semangat saya untuk menyelesaikan Skripsi ini.

13. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman-teman Administrasi Publik 2018, dan teman-teman satu KRS penulis, Zidan, Iqbal, Alan, Fikri, Bowo, Hadi, Hafizh, dan Akhmad yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.

14. Kepada semua pihak baik seluruh responden yang sudah membantu dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Di samping itu, Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masi jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.



Bekasi, 1 Agustus 2022

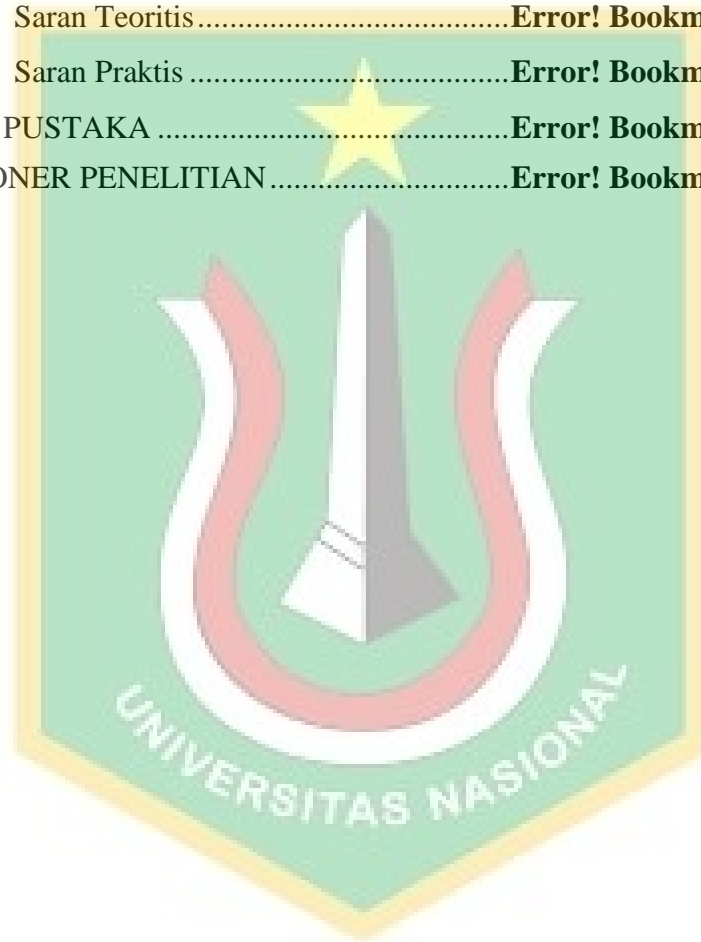
Rafiqi Achmad

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	x3
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Inovasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

3.6.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Prasyarat.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Korelasi Pearson Product Moment	Error! Bookmark not defined.
3.9	Analisis Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.10	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Uji T Parsial	Error! Bookmark not defined.
3.12	Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Gambaran Umum Aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (<i>E-Open</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Karakteristik Demografi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskriptif Variabel Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.4	Hasil Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Prasyarat.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.6	Korelasi Pearson Product Moment	Error! Bookmark not defined.
4.7	Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
4.8	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.9	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

4.9.1 Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
4.10 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.11 Analisis Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Saran Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Saran Praktis	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
KUESINONER PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Jawaban 100 Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Pelayanan ..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Statistik Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Uji Prasyarat**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Korelasi Pearson Product Moment**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Regresi Linier Sederhana.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12 Surat Tugas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13 Surat Kesiapan Membimbing Skripsi **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aplikasi E-Government di Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4.1 Hasil Uji Validitas Inovasi Pelayanan (X)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Normalitas Smirnov-Kolmogorov	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5.2 Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9.1 Hasil Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Tahun 2020-2021... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Aplikasi E-Open Dalam Playstore**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Fitur-Fitur Aplikasi E-Open**Error! Bookmark not defined.**

