

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku:

- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan*. Gowa: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE (Global-RCI).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulyadi, D., Gedeona, H., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, et al. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, A. Y., Vishnu, J., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik E-Government (Sebuah Teori dan Konsep)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.

II. Jurnal:

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (survei pada konsumen the little a coffee shop sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51, 2-3
- BPS Kota Tangerang. (2021). Kota Tangerang Dalam Angka 2021. *Tangerang Municipality in Figures 2021*, 37.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Volume 11*, 22.
- Ekowati, N. S., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-RecsQual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Volume 2*, 603-604.
- Kumalasari, K., & Ilyas, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor. *Jurismata, Vol 3*, 133.
- Ladia, F. (2009). Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pendidikan Madrasah. *FISIP UI*, 48.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi, Volume 7*, 115.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2.
- Putra, D. S., & Aziz, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-FILING Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bandung. *e-Proceeding of Management, Vol 6*, 2571.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15*, 413.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 13-21.
- Widiani, Y. N. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Volume 11*, 88-96.

III. Website:

Fikri, Chairul, dan Feriawan Hidayat. "Aplikasi Tangerang Live 4.0 Mudahkan Pelayanan Masyarakat" *Berita Satu*. 16 April 2018. (diakses Desember 5, 2021) <https://www.beritasatu.com/satu/488381/aplikasi-tangerang-live-40-mudahkan-pelayanan-masyarakat>.

Situs Resmi Pemerintah Kota Tangerang. *tangerangkota.go.id*. 2020. (diakses Maret 5, 2022) <https://www.tangerangkota.go.id/>.

IV. Peraturan Perundang-Undangan:

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik



Lampiran 1 Pedoman Kuisisioner

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI TANGERANG *LIVE*
(*LIVEABLE, INVESTABLE, VISITABLE, DAN E-CITY*)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI KOTA
TANGERANG**

Jenis Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan
Kualitas Layanan (X)		<i>Tangible</i> (Berwujud)	Kemudahan tampilan aplikasi dalam melayani pengguna	1, 2, 3
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Memiliki standar pelayanan yang bagus	4, 5, 6
			Kemampuan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan	7
		<i>Responsiviness</i> (Tanggapan)	Merespon setiap pengguna yang ingin mendapatkan pelayanan	8, 9
			<i>Assurance</i> (Jaminan)	Aplikasi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
				Aplikasi memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
		<i>Empathy</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan pengguna	12, 13
Kepuasan Masyarakat (Y)		Kesesuaian Harapan	Produk layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	14, 15, 16
		Minat Berkunjung	Jasa pelayanan	17, 18

		Kembali	yang diberikan memuaskan	
		Kesediaan Merekomendasikan	Menyarankan untuk memakai produk karena nilai/manfaat yang didapat setelah memakai layanan jasa	19, 20



Lampiran 2 Kuisisioner

KUISISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI TANG.ERANG *LIVE* (*LIVEABLE, INVESTABLE, VISITABLE, DAN E-CITY*) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI KO.TA TANGERANG

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Kepada Bapak/Ibu/Sdr Yth,

Perkenalkan saya Ismi Hajrah Hanifah, mahasiswa Program Administrasi Publik (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional. Saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner saya mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE* (*Liveable, Investable, Visitable, dan E-City*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang".

Adapun kriteria responden pada penelitian ini adalah: Masyarakat yang berdomisili di Kota Tangerang, mengetahui dan memiliki akun aplikasi Tangerang *LIVE*, serta pernah menggunakan aplikasi Tangerang *LIVE* minimal sebanyak 1 (satu) kali.

Kuisisioner ini saya susun dalam rangka pelaksanaan penelitian guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik. Oleh karena itu, ditengah waktu kesibukan Bapak/Ibu/Sdr, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk dapat mengisi kuisisioner berikut ini dengan jujur. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr akan saya jaga kerahasiaannya. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Ismi Hajrah Hanifah

IDENTITAS RESPONDEN.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda (√) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr
2. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
 - SS = apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Sangat Setuju
 - S = apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Setuju
 - RR = apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Ragu-Ragu
 - TS = apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Tidak Setuju
 - STS = apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Sangat Tidak Setuju
3. Dimohon dalam memberikan jawaban, tidak ada pernyataan yang terlewat.
4. Hasil dari penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik saja. Identitas diri Bapak/Ibu/Sdr akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Variabel X (Kualitas Layanan)

No.	Butir Pernyataan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
<i>Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)</i>						
1	Menurut saya, tampilan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> didesain secara jelas, informatif, mudah dimengerti dan nyaman untuk digunakan.					
2	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan saya dalam menemukan produk layanan yang saya butuhkan, karena terorganisir dengan baik.					
3	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> dapat memudahkan pengguna dalam menerima layanan, mulai dari layanan administrasi, kependudukan, informasi, ketenagakerjaan, hingga layanan darurat.					

Reliability (Kehandalan)						
4	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> memberikan layanan dengan penuh perhatian sehingga tidak ada informasi yang terlewat.					
5	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Sehingga dapat memperoleh pelayanan di mana saja.					
6	Saya tidak merasa mengalami kendala pada saat registrasi maupun pada proses masuk aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> . (Halaman pada aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> tidak mengalami <i>hang</i> (tidak berhenti secara tiba-tiba) saat memberikan layanan.)					
7	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> sudah memiliki <i>call center</i> yang dapat digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan pengguna.					
Responsiviness (Tanggapan)						
8	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> memberikan konfirmasi layanan atas kegagalan ataupun keberhasilan.					
9	Menurut saya aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> cepat tanggap dalam merespon berbagai keluhan pengguna.					
Assurance (Jaminan)						
10	Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> tercantum di dalam aplikasi tersebut. (Seperti yang tercantum dalam kolom registrasi yang menyatakan: Registrasi aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> hanya membutuhkan waktu 1x24 jam).					

11	Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> menjaga keamanan informasi pribadi masyarakat pengguna secara baik, sehingga sudah terjamin keamanannya. (Didukung dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi).					
Empathy (Empati)						
12	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna.					
13	Menurut saya, aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> peduli, melayani, dan memahami secara baik kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna.					

Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

No.	Butir Pernyataan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Kesesuaian Harapan						
14	Menurut saya layanan yang terdapat dalam aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> sudah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan yang saya harapkan.					
15	Saya puas dengan berbagai macam pilihan fasilitas layanan dan informasi yang terdapat dalam aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> . (<i>call center</i> yang terdapat dalam aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> menanggapi keluhan pengguna dengan baik).					
16	Saya merasa puas dengan sistem dan pelayanan selama menggunakan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> , karena memahami kebutuhan saya dengan baik.					
Minat Berkunjung Kembali						
17	Saya berminat untuk menggunakan kembali layanan yang pernah maupun yang belum pernah saya gunakan dalam aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> .					

18	Menurut saya dengan menggunakan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> dapat memperoleh berbagai manfaat, sehingga saya masih membutuhkan layanan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> untuk mengurus berbagai macam keperluan baik mengurus dokumen kependudukan maupun dokumen ketenagakerjaan.					
Kesediaan Merekomendasikan						
19	Bila ada kesempatan, saya akan memanfaatkan kesempatan untuk memberitahu keluarga/teman/kerabat mengenai berbagai layanan dalam aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> , mulai dari layanan kependudukan, layanan informasi, hingga layanan darurat.					
20	Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> merupakan produk layanan berbasis aplikasi utama di Kota Tangerang, sehingga untuk menyarankan kepada orang lain untuk menggunakannya sangat diperlukan.					



Jakarta, 7 Juni 2022

Dosen pembimbing,

Dr. Syaipudin, M.Si.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI TANGERANG LIVE (LIVEABLE, INVESTABLE, VISITABLE, DAN E-CITY) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI KOTA TANGERANG

Assalamualaikum, Wr. Wb.
Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.
Kepada Bapak/Ibu/Sdr Yth,

Perkenalkan saya Ismi Hajrah Hanifah, mahasiswa Program Administrasi Publik (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.

Saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner saya mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Tangerang LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kota Tangerang".

Adapun kriteria responden pada penelitian ini adalah: Masyarakat yang berdomisili di Kota Tangerang, mengetahui dan memiliki akun aplikasi Tangerang LIVE, serta pernah menggunakan aplikasi Tangerang LIVE minimal sebanyak 1 (satu) kali.

Kuesioner ini saya susun dalam rangka pelaksanaan penelitian guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik. Oleh karena itu, ditengah waktu kesibukan Bapak/Ibu/Sdr, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini dengan jujur. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr akan saya jaga kerahasiannya. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

- Berilah jawaban pada kolom pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.
- Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

- SS = Apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Sangat Setuju (5)
- S = Apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Setuju (4)
- RR = Apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Ragu-Ragu (3)
- TS = Apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Tidak Setuju (2)
- STS = Apabila Bapak/Ibu/Sdr merasa Sangat Tidak Setuju (1)

- Dimohon dalam memberikan jawaban, tidak ada pernyataan yang terlewat.
- Hasil dari penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik saja. Identitas diri Bapak/Ibu/Sdr akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

- Menurut saya, tampilan aplikasi Tangerang LIVE didesain secara jelas, informatif, mudah dimengerti dan nyaman untuk digunakan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

- Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan saya dalam menemukan produk layanan yang saya butuhkan. (Layanan dalam aplikasi terorganisir dengan baik).

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Layanan (X)

No.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.1	X.1	X.1	X.1	Tota
1	4	4	4	3	4	1	2	2	2	1	4	3	3	37
2	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	41
3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	1	4	3	4	38
4	4	4	2	3	3	2	2	1	2	3	4	3	4	37
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	59
6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	50
7	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	47
8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	56
9	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
12	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	60
13	4	4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	4	4	44
14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	61
15	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	51
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
17	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	2	2	29
18	4	4	2	3	3	3	1	2	1	4	4	3	4	38
19	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	47
20	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	46
21	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	30
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
23	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	34
24	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	27
25	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	56
26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	47
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	44
28	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	58
29	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	60
30	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	46
31	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	56
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	59
33	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	55
34	4	3	4	3	2	4	5	3	4	5	3	3	4	47
35	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	56
36	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	38
37	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	48
38	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	55
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	64
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	48
44	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	50
45	5	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	43
46	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	57
47	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
48	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	53
49	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	53
50	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	46
51	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	50

52	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	39
53	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	54
54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
55	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	56
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	55
57	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	37
58	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	55
59	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	48
60	4	4	3	2	3	1	2	2	2	1	4	3	3	34
61	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	4	3	3	31
62	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	47
63	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
64	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
66	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	45
67	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	43
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
70	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	44
71	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
73	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	48
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	50
75	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	30
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
77	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	47
78	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	44
79	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	41
80	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	49
81	4	4	3	3	3	1	2	3	2	1	4	3	3	36
82	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	48
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
84	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
85	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	49
86	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	48
87	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
88	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	47
89	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	46
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	42
92	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	51
93	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	46
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
95	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	48
96	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	45
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
98	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	57
99	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	46
100	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	56

Lampiran 4 Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total
1	3	3	2	4	3	3	3	21
2	3	3	3	4	4	4	4	25
3	3	4	3	3	3	3	4	23
4	2	3	3	4	3	3	3	21
5	5	4	4	4	4	5	4	30
6	3	3	3	4	4	5	5	27
7	4	4	3	4	4	4	4	27
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	5	4	5	4	5	4	31
13	4	4	3	4	4	4	4	27
14	5	4	4	4	5	5	4	31
15	4	4	3	4	4	4	4	27
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	2	2	2	3	2	2	3	16
18	2	4	1	4	3	3	3	20
19	4	3	3	4	4	3	4	25
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	2	3	2	3	3	3	3	19
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	2	2	2	3	3	2	2	16
24	2	3	2	3	3	2	3	18
25	4	4	4	4	3	4	4	27
26	3	5	4	5	5	5	4	31
27	3	4	4	3	3	3	4	24
28	3	3	4	5	5	5	4	29
29	5	5	4	5	4	5	4	32
30	3	3	4	4	3	4	3	24
31	4	4	4	4	5	4	5	30
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	5	4	4	4	4	5	4	30
34	3	4	3	4	3	4	4	25
35	4	4	5	4	4	4	5	30
36	3	2	2	3	4	4	4	22
37	4	4	3	3	4	3	3	24
38	4	3	4	4	5	5	5	30
39	4	4	4	4	3	4	4	27
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	3	3	3	3	4	3	23
44	4	4	4	4	4	3	4	27
45	4	3	4	4	4	3	3	25

46	5	5	4	4	4	5	4	31
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	4	5	5	5	5	4	4	32
49	4	5	5	4	3	3	3	27
50	4	3	3	4	2	3	3	22
51	4	4	3	5	4	4	5	29
52	3	3	3	4	3	3	3	22
53	4	4	3	4	4	4	4	27
54	4	4	4	4	4	4	5	29
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	2	2	3	3	3	3	3	19
58	4	4	4	5	4	4	4	29
59	4	4	3	4	4	4	4	27
60	2	2	3	3	3	2	3	18
61	2	2	1	3	3	3	3	17
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	4	3	4	4	3	3	3	24
67	3	3	3	4	3	3	3	22
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	4	3	4	4	4	4	27
71	5	5	4	5	4	4	4	31
72	5	4	4	4	4	4	4	29
73	4	4	3	4	4	4	5	28
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	3	2	2	3	3	2	3	18
76	4	4	4	5	4	4	5	30
77	3	4	3	4	3	3	4	24
78	4	4	3	4	4	4	4	27
79	3	4	3	4	3	3	3	23
80	3	4	4	4	4	4	4	27
81	3	4	2	4	3	3	4	23
82	4	4	3	4	4	4	4	27
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	4	4	3	4	4	4	4	27
87	5	5	4	4	4	4	4	30
88	4	4	3	4	4	3	3	25
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	3	4	3	3	4	25
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	4	3	4	4	4	4	27

94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	4	3	4	4	4	4	27
96	4	4	3	4	4	4	4	27
97	4	4	4	4	4	4	4	28
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	3	4	3	3	4	25



Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)

		Correlations														
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	Skor_Total	
X.1	Pearson Correlation	1	,696**	,583**	,491**	,526**	,467**	,458**	,530**	,467**	,411**	,442**	,529**	,478**	,687**	
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	,696**	1	,525**	,526**	,510**	,403**	,482**	,472**	,436**	,389**	,412**	,531**	,461**	,659**	
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	,583**	,525**	1	,616**	,530**	,599**	,672**	,664**	,624**	,511**	,412**	,589**	,600**	,799**	
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	,491**	,526**	,616**	1	,681**	,636**	,609**	,594**	,701**	,543**	,294**	,716**	,670**	,817**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0,003	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	,526**	,510**	,530**	,681**	1	,503**	,566**	,553**	,506**	,433**	,305**	,715**	,547**	,731**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0,002	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.6	Pearson Correlation	,467**	,403**	,599**	,636**	,503**	1	,746**	,646**	,735**	,688**	,364**	,564**	,509**	,823**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7	Pearson Correlation	,458**	,482**	,672**	,609**	,566**	,746**	1	,641**	,791**	,678**	,310**	,602**	,541**	,840**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0,002	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.8	Pearson Correlation	,530**	,472**	,664**	,594**	,553**	,646**	,641**	1	,648**	,502**	,318**	,607**	,566**	,787**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0,001	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.9	Pearson Correlation	,467**	,436**	,624**	,701**	,506**	,735**	,791**	,648**	1	,639**	,298**	,671**	,555**	,836**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0,003	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.10	Pearson Correlation	,411**	,389**	,511**	,543**	,433**	,688**	,678**	,502**	,639**	1	,358**	,583**	,574**	,766**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.11	Pearson Correlation	,442**	,412**	,412**	,294**	,305**	,364**	,310**	,318**	,298**	,358**	1	,494**	,495**	,521**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,003	0,002	0	0,002	0,001	0,003	0	0		0	0	0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.12	Pearson Correlation	,529**	,531**	,589**	,716**	,715**	,564**	,602**	,607**	,671**	,583**	,494**	1	,768**	,833**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.13	Pearson Correlation	,478**	,461**	,600**	,670**	,547**	,509**	,541**	,566**	,555**	,574**	,495**	,768**	1	,772**	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	,687**	,659**	,799**	,817**	,731**	,823**	,840**	,787**	,836**	,766**	,521**	,833**	,772**	1	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,938	13

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	44,30	51,828	,641	,935
X.2	44,35	52,412	,614	,936
X.3	44,45	48,816	,756	,931
X.4	44,77	48,886	,779	,930
X.5	44,56	50,956	,687	,934
X.6	45,13	45,629	,770	,932
X.7	44,85	47,301	,800	,929
X.8	44,81	49,044	,743	,932
X.9	44,97	47,908	,798	,930
X.10	44,95	46,957	,701	,934
X.11	44,33	54,001	,470	,939
X.12	44,65	49,341	,801	,930
X.13	44,56	50,229	,732	,932



Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Correlations									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Skor_Total
Y.1	Pearson Correlation	1	,695	,661	,529	,577	,649	,546	,840
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,695	1	,606	,653	,501	,573	,524	,810
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,661	,606	1	,541	,558	,576	,491	,803
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,529	,653	,541	1	,555	,620	,522	,761
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	,577	,501	,558	,555	1	,747	,658	,804
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	,649	,573	,576	,620	,747	1	,689	,856
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	,546	,524	,491	,522	,658	,689	1	,770
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	,840	,810	,803	,761	,804	,856	,770	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,907	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	22,72	10,042	,762	,889
Y.2	22,67	10,425	,728	,892
Y.3	22,97	10,070	,704	,897
Y.4	22,49	11,687	,697	,898
Y.5	22,69	10,923	,734	,892
Y.6	22,68	10,159	,790	,885
Y.7	22,60	11,232	,695	,896



Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik/Prasyarat

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,69482682
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,065
	Negative	-,059
Test Statistic		,065
Asymp Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	1221,909	30	40,730	14,714	,000
		Linearity	1128,539	1	1128,539	407,690	,000
		Deviation from Linearity	93,370	29	3,220	1,163	,299
	Within Groups		191,001	69	2,768		
	Total		1412,910	99			

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,919	,706		2,718	,008
	Kualitas Layanan	-,013	,014	-,090	-,898	,371

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 10 Hasil Analisis Korelasi

Correlations			
		Kualitas Layanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	,894**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			



Lampiran 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,976	1,103		4,510	,000
	Kualitas Layanan	,444	,023	,894	19,721	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,797	1,70345
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				



Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis (uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,976	1,103		4,510	,000
	Kualitas Layanan	,444	,023	,894	19,721	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Lampiran 14 Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ismi Hajrah Hanifah

Nama Pokok Mahasiswa : 183112351550190

Program Studi/ Konsentrasi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kota Tangerang.

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	30-5-22	Revisi Proposal	
2.	7-6-22	Revisi Proposal + Pedoman Penelitian	
3.	14-6-22	Pedoman Penelitian	
4.	21-6-22	Revisi Bab I	
5.	28-6-22	Revisi Bab II	
6.	5-7-22	Revisi Bab III	
7.	2-8-22	Revisi Bab IV Analisis	
8.	9-8-22	Revisi Bab IV dan Bab V	
9.	11-8-22	ACC dan TTD	

Jakarta, 11 Agustus 2022

Ketua Program Studi,

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Lampiran 15 Surat Permohonan Pendamping Penelitian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : Info@unas.ac.id

Nomor : 479/WD/ VI /2022 Jakarta, 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang

Dengan hormat,


Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550190
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Jl. Balai Warga I No. 08 RT.04 RW.07 Kel. Sukasari, Kec.
Tangerang, Kota Tangerang - Banten
HP : 082124354604

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Tangerang LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kota Tangerang. Dengan Dosen Pembimbing: Dr. Syaipudin, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr kami ucapkan terima kasih.

Wakil-Dekan,


Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran 16 Surat Kesediaan Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 60/WD/IV/2022 Jakarta, 25 April 2022
Lamp : 1 (Satu) Berkas
Hal : Kesediaan Membimbing Skripsi

Kepada
Yth : Bapak Dr. Syaipudin, M.Si
Dosen FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Skripsi yang di
susun oleh :

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Tangerang
LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)
Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kota
Tangerang

Kesediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami
harapkan. Diminta bapak/Ibu Memberikan Jawaban Segera dengan
memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas,
diminta segera mengembalikan kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, Terima Kasih.

Bersedia/Tidak Bersedia*
Sebagai Pembimbing


Dr. Syaipudin, M.Si

* coret yang tidak perlu.



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Lampiran 17 Surat Tugas Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : Info@unas.ac.id

SURAT TUGAS

Nomer : 60 /WD/IV/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional menugaskan kepada dosen berikut ini :

Nama : Dr. Syaipudin, M.Si
NID : 0109019021
Pangkat Akademik : Lektor
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Tangerang
LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)
Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kota
Tangerang

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Jangka waktu penulisan skripsi antara tiga sampai enam bulan.
2. Memberikan bimbingan secara teratur minimum delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1.
3. Penulisan Skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam bukupedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 April 2022
Wakil Dekan,



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 08 November 1999
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : JL. Balai Warga 1 No. 08 RT 04 RW 07
Sukasari Tangerang, Kota Tangerang, Banten.
Email : ismihhanifah08@gmail.com

Pendidikan Formal

(2006 – 2011) SD Negeri 1 Tangerang
(2012 – 2015) SMP Negeri 1 Tangerang
(2015 – 2018) SMA Negeri 10 Tangerang
(2018 – 2022) Universitas Nasional



AWAL-AKHIR DONE FIX

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

9%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unmuhpnk.ac.id Internet Source	2%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
5	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
9	metaonline.id Internet Source	<1%