

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Atep Adya, (2005). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* Jakarta : Alex Media.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail Nurdin. (2019). *Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Mohammad Mulyadi. (2011). *Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Jakarta: Publica Institute.
- Philip Kotler. (1999). *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo.
- S. Margono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Zuhairi, et.al. (2016) *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, Jakarta: Rajawali Pers.

Karya Ilmiah :

- Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera, Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol. 2 No. 1, 2022, 923-926.

Amy Y.S. Rahayu dkk, Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep. (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020)

Arif Rahman, Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fif Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah, (Cirebon, Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, 2018)

Chalid Sahuri, Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 9, Nomor 1, Januari 2009: 52 - 64.

Lena Ellitan dan Lina Anatan, Manajemen Inovasi Trnasformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia (Bandung: Alfabeta, 2009)

Nisrina Hasna Saputri, Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Umkm (Studi Empiris Pada Homepreneur Di Kabupaten Temanggung), (Magelang : Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020)

Putri Haryani, Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2022)

Septian Wahyudi, Teori Inovasi : Sebuah Tinjauan Pustaka, *Jurnal Valuta*, Vol.5 No 2, Oktober 2019, ISSN : 2502-1419.

Sutri Sulistiyowati, dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, No.117 Vol. VIII , 2022.

Tiara Mustika Asih, Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Mengenai Sistem Tiket Online Perusahaan Umum (Perum) Damri Lampung, (Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2019)

Tommy Setiawan Ruslim dan Mukti Rahardjo, Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada, Restoran Abuba Steak Di Greenville, Jurnal Imiah dan Bisnis, Vol 2, Nomor 1, 2016

Internet :

Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2019. Tugas Pokok Dan Fungsi Diakses pada tanggal 19 Maret 2023 melalui web : <https://www.bphn.go.id>

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, 2015. Layanan Ditjen AHU Online Diakses pada tanggal 20 Maret 2023 melalui web : <https://portal.ahu.go.id/id/detail/75-berita-lainnya/487-layanan-ditjen-ahu-online>





LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE AHU ONLINE* DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM

Jakarta, 10 Juli 2023

Kepada Yth.

Responden/Pengguna *Website AHU Online*

Di Tempat

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi di Universitas Nasional, maka saya ingin melakukan penelitian mengenai Kepuasan Pengguna Pada Layanan *Website AHU Online* dengan judul “Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website Administrasi Hukum Umum Online (AHU Online)* Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum”. Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerja sama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuisisioner ini. Harapan saya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi kuisisioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkannya data yang valid. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Fadila Septi Damayanti

NPM. 193515516069

A. Petunjuk pengisian:

- Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan seluruh alternatif jawabannya.
- Jawablah pernyataan tersebut dengan cara memberikan tanda hitam (●) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- Peneliti sangat mengharapkan semua pernyataan dijawab dengan jujur, benar, dan jelas.

B. Identitas Responden

Email :

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki-laki Perempuan

- Silahkan Bapak/Ibu/Saudara/i pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda hitam (●) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan skor jawaban:

Keterangan	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Variabel Inovasi Layanan (X)						
a) Keunggulan Relatif						
1.	Standar Operasional Prosedur permohonan administrasi hukum menjadi lebih praktis digunakan karena memiliki banyak kegunaan hanya dalam satu <i>Website</i>					
2.	Pemohon tidak perlu melakukan kegiatan administrasi hukum secara langsung atau tatap muka					
b) Kompatibilitas						
3.	Fitur panduan dalam <i>Website AHU Online</i> dapat memudahkan pengguna dalam mencari informasi seputar kepengurusan administrasi hukum					
4.	Pelayanan administrasi hukum dalam <i>Website AHU Online</i> dengan cepat melayani masyarakat karena dinilai untuk dapat digunakan kapan saja dan dimana saja					
c) Kerumitan						
5.	<i>Website AHU Online</i> mudah digunakan untuk kepengurusan administrasi hukum.					
d) Kemampuan Di UjiCobakan						
6.	<i>Website AHU Online</i> telah layak digunakan oleh pengguna layanan					
7.	Tidak ada kesalahan yang signifikan dalam pelayanan administrasi hukum di <i>Website AHU Online</i>					
e) Kemampuan Untuk Di Amati						

8.	<i>Website AHU Online</i> mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan					
9.	<i>Website AHU Online</i> dapat diterima oleh pengguna layanan					
Variabel Kepuasan Pengguna (Y)						
a) Isi						
1.	Fitur – fitur pelayanan administrasi hukum dalam <i>Website AHU Online</i> memberikan informasi tepat yang pengguna layanan butuhkan					
2.	<i>Website AHU Online</i> memberikan informasi yang sangat jelas bagi pengguna layanan					
b) Keakuratan						
3.	Pelayanan dalam <i>Website AHU Online</i> memberikan data dan informasi yang benar dan akurat contohnya fitur pembelian <i>voucher</i> dalam pembuatan biling					
4.	Fitur <i>Website AHU Online</i> menampilkan halaman yang sesuai dengan apa yang diperintahkan pada fitur sebelumnya.					
c) Bentuk						
5.	Terdapat logo yang menunjukkan masing masing fungsi pelayanan					
6.	Tata letak tampilan <i>Website AHU Online</i> secara umum memudahkan dalam kepengurusan administrasi hukum					
d) Kemudahan Penggunaan						
7.	<i>Website AHU Online</i> dapat dengan mudah dipahami dan digunakan terkait kepengurusan administrasi hukum					

8.	Tersedia panduan yang dapat dilihat dengan jelas dalam <i>Website AHU Online</i>					
e) Ketepatan Waktu						
9.	Pelayanan administrasi sesuai dengan waktu yg dijanjikan maksimal 14 hari kerja					



Jakarta, 7 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, M.Si

Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Inovasi Layanan

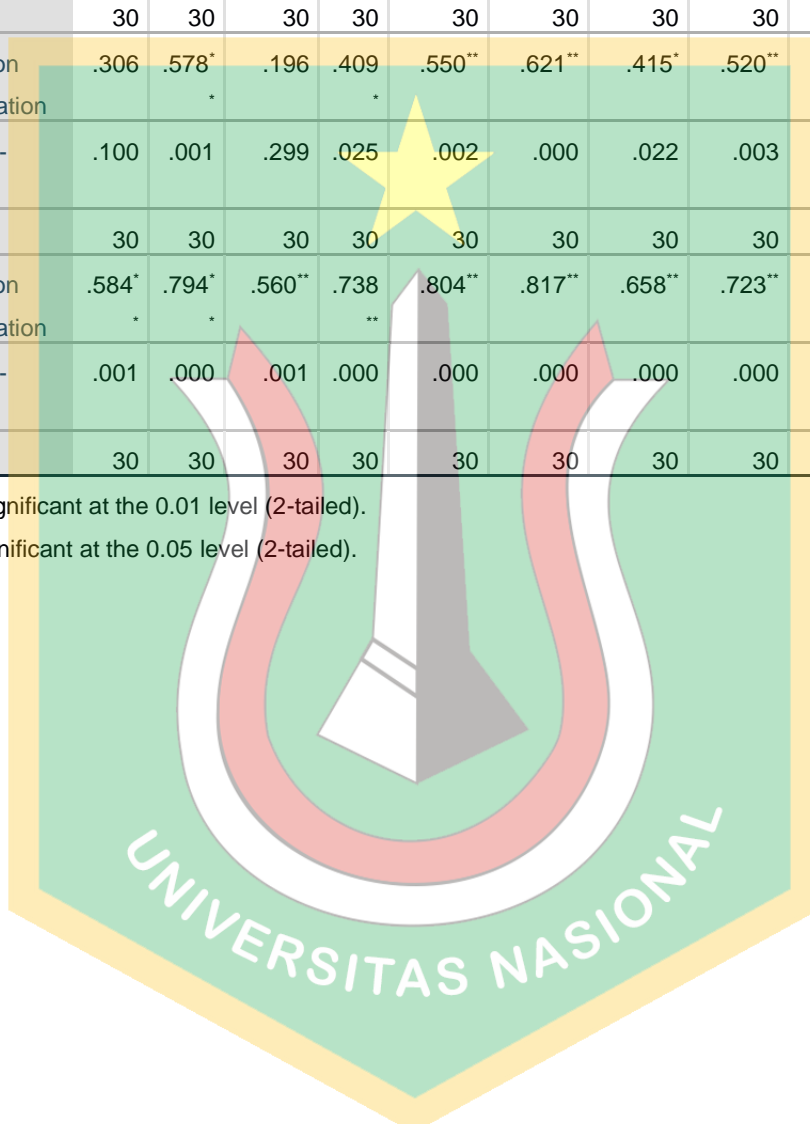
Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.578*	.479**	.220	.338	.300	.349	.286	.306	.584**
	Sig. (2-tailed)		.001	.007	.243	.068	.107	.059	.125	.100	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.578*	1	.531**	.410*	.633**	.621**	.467**	.415*	.578**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.024	.000	.000	.009	.023	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.479*	.531*	1	.318	.414*	.216	.100	.406*	.196	.560**
	Sig. (2-tailed)	.007	.003		.087	.023	.251	.599	.026	.299	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.220	.410*	.318	1	.607**	.577**	.408*	.636**	.409*	.738**
	Sig. (2-tailed)	.243	.024	.087		.000	.001	.025	.000	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.338	.633*	.414*	.607**	1	.689**	.406*	.478**	.550**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.068	.000	.023	.000		.000	.026	.008	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.300	.621*	.216	.577**	.689**	1	.629**	.499**	.621**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.107	.000	.251	.001	.000		.000	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.349	.467*	.100	.408	.406*	.629**	1	.360	.415*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.059	.009	.599	.025	.026	.000		.051	.022	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.286	.415*	.406*	.636**	.478**	.499**	.360	1	.520**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.125	.023	.026	.000	.008	.005	.051		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.306	.578*	.196	.409*	.550**	.621**	.415*	.520**	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.100	.001	.299	.025*	.002	.000	.022	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.584*	.794*	.560**	.738**	.804**	.817**	.658**	.723**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Y9	Pearson Correlation	.691**	.483**	.888**	.656**	.635**	.711**	.622**	.645**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YTOTAL	Pearson Correlation	.796**	.741**	.845**	.862**	.802**	.909**	.853**	.851**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan (X)

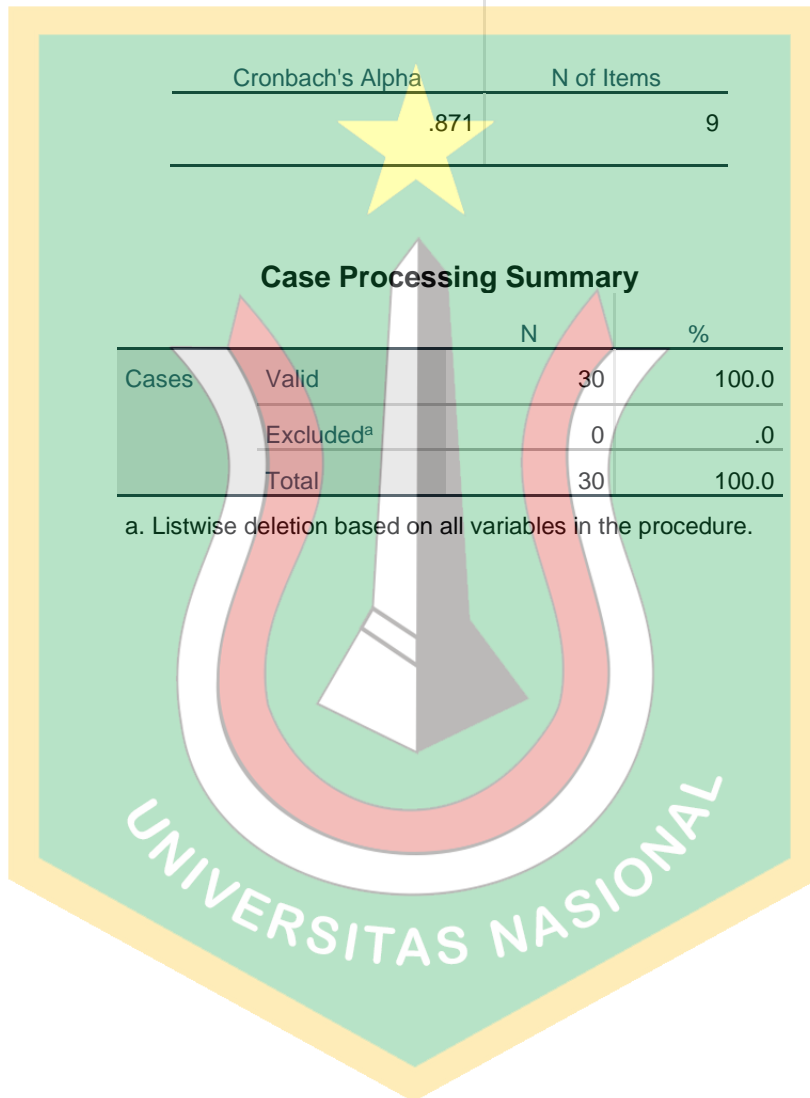
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Lampiran 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Inovasi Layanan (X)

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	TOTAL X
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42
3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	2	4	2	2	5	1	1	1	1	19
7	5	5	5	5	4	4	4	3	3	38
8	3	3	4	5	4	5	5	5	4	38
9	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	5	5	4	4	3	3	3	35
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
20	2	2	2	2	3	2	2	2	3	20
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
23	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
25	4	3	3	2	2	2	2	2	3	23
26	2	2	2	2	2	2	5	1	1	19
27	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
29	2	3	2	3	2	2	2	3	3	22
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
31	4	2	2	2	2	3	5	5	5	30
32	3	3	2	2	2	2	2	3	3	22
33	2	2	2	4	3	2	2	3	2	22
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
35	3	2	3	3	2	2	2	2	2	21

36	5	2	3	2	2	2	2	5	2	25
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	2	2	2	2	2	2	3	2	3	20
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
41	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	3	3	4	3	4	5	4	3	3	32
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
46	2	2	2	2	2	5	2	2	2	21
47	3	3	3	3	3	3	5	4	3	30
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
49	3	3	5	3	4	3	3	4	4	32
50	5	5	5	2	2	4	2	3	3	31
51	3	3	3	3	2	5	2	2	2	25
52	2	3	4	4	4	3	4	3	3	30
53	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
54	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
57	5	3	3	3	5	3	5	3	3	33
58	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20
59	3	3	2	2	2	2	2	3	2	21
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	4	5	3	5	5	5	4	4	4	39
63	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
66	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
68	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
69	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
71	3	2	2	2	2	3	3	3	3	23
72	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23
73	2	2	2	4	4	4	5	5	5	33
74	3	3	3	4	3	4	3	3	5	31
75	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40

117	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
118	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
119	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
120	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
121	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25
122	3	3	2	2	3	2	3	3	3	24
123	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
124	5	5	5	5	1	5	5	5	5	41
125	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
127	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
128	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
129	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36



76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
77	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	3	3	4	2	2	2	2	2	2	22
80	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
81	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20
82	5	5	4	4	4	4	5	5	4	40
83	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
84	5	5	5	5	4	3	5	5	5	42
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
86	5	4	4	3	4	3	3	3	3	32
87	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
88	3	3	3	3	3	2	2	2	4	25
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
90	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24
91	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24
92	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
93	5	4	4	5	5	5	4	5	5	42
94	4	4	4	5	3	4	4	4	4	36
95	5	3	3	2	2	2	2	2	2	23
96	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21
97	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22
98	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
99	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23
100	2	3	5	2	3	2	2	2	2	23
101	3	3	2	2	2	2	2	3	3	22
102	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
103	3	3	3	2	2	2	2	2	2	21
104	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40
105	3	2	2	2	2	2	2	3	3	21
106	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39
109	2	2	2	2	3	5	3	3	3	25
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
111	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
112	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
113	2	2	2	3	2	3	3	2	3	22
114	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
115	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
116	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25

117	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
120	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
121	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
122	3	5	3	3	3	3	3	3	3	29
123	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
126	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
127	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
128	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
129	3	3	2	2	2	2	2	3	3	22
130	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26



	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X8	Pearson Correlation	.622**	.584**	.629**	.670**	.580**	.677**	.750**	1	.799**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X9	Pearson Correlation	.577**	.625**	.610**	.674**	.583**	.652**	.741**	.799**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
XTOTAL	Pearson Correlation	.781**	.858**	.880**	.895**	.815**	.837**	.864**	.828**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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



	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y8	Pearson Correlation	.664**	.660**	.697**	.825**	.725**	.773**	.804**	1	.797**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y9	Pearson Correlation	.561**	.620**	.604**	.782**	.712**	.734**	.766**	.797**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
YTOTAL	Pearson Correlation	.804**	.849**	.832**	.911**	.879**	.884**	.893**	.892**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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



Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan (X)

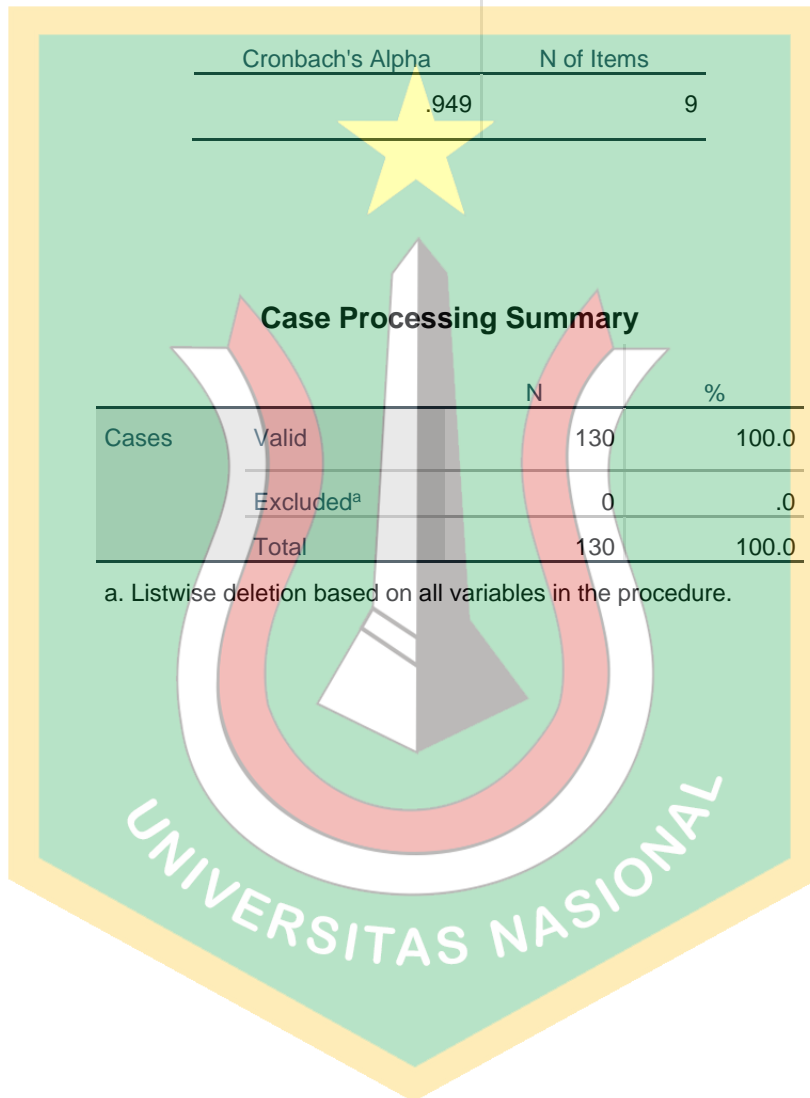
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

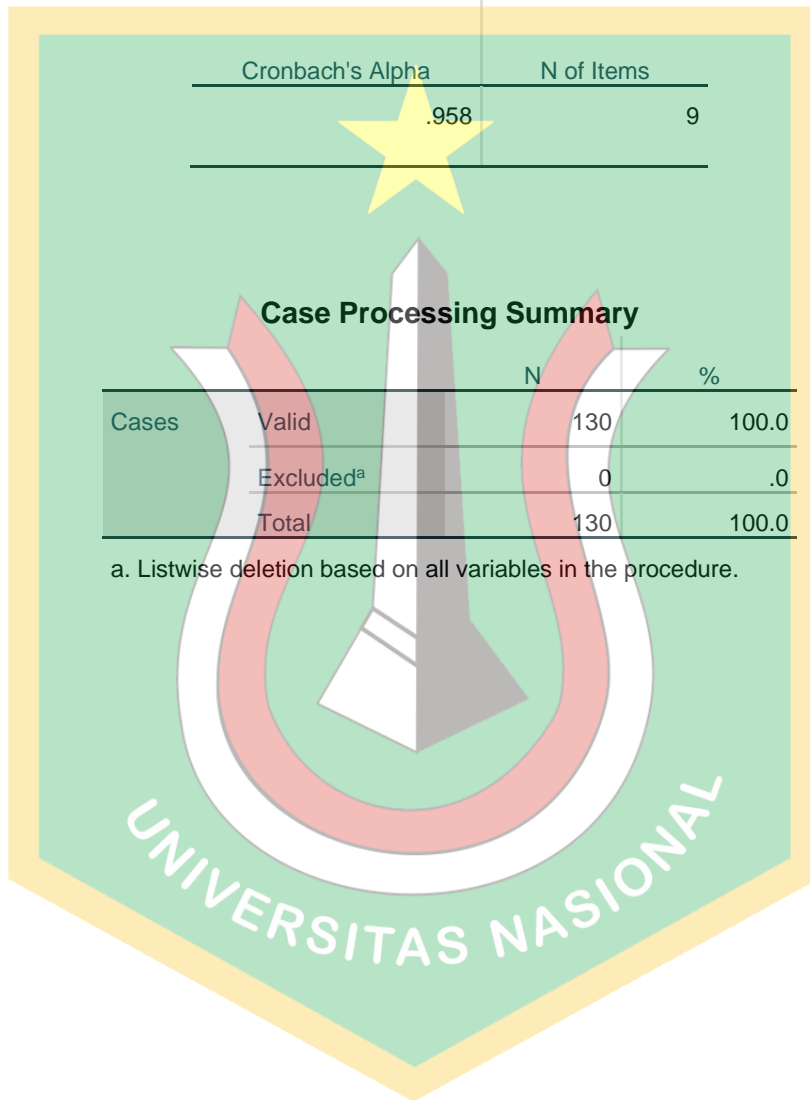
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Layanan (X)

Statistics

INOVASI LAYANAN		
N	Valid	130
	Missing	0
Mean		32.62
Std. Error of Mean		.688
Median		33.00
Mode		34 ^a
Std. Deviation		7.844
Variance		61.523
Skewness		-.124
Std. Error of Skewness		.212
Kurtosis		-1.156
Std. Error of Kurtosis		.422
Range		26
Minimum		19
Maximum		45
Sum		4241



Lampiran 15 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Statistics

KEPUASAN PENGGUNA

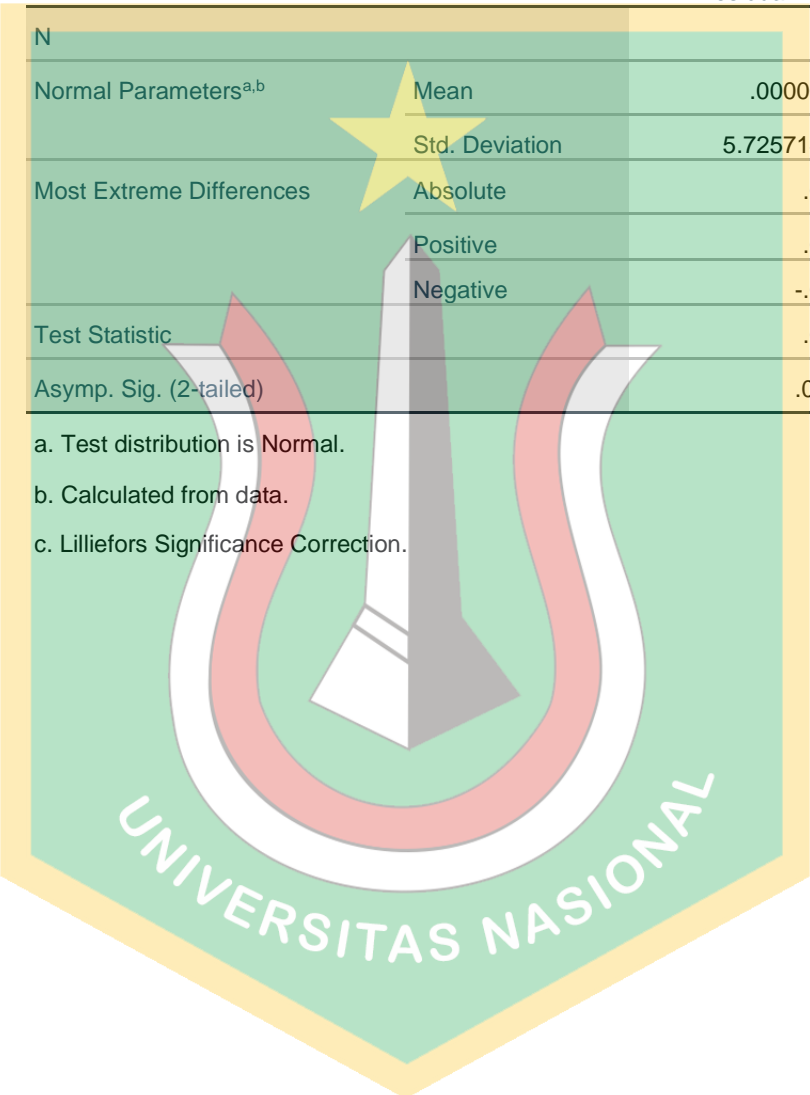
N	Valid	130
	Missing	
Mean		31.86
Std. Error of Mean		.673
Median		32.00
Mode		20
Std. Deviation		7.668
Variance		58.802
Skewness		.043
Std. Error of Skewness		.212
Kurtosis		-1.228
Std. Error of Kurtosis		.422
Range		25
Minimum		20
Maximum		45
Sum		4142



Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

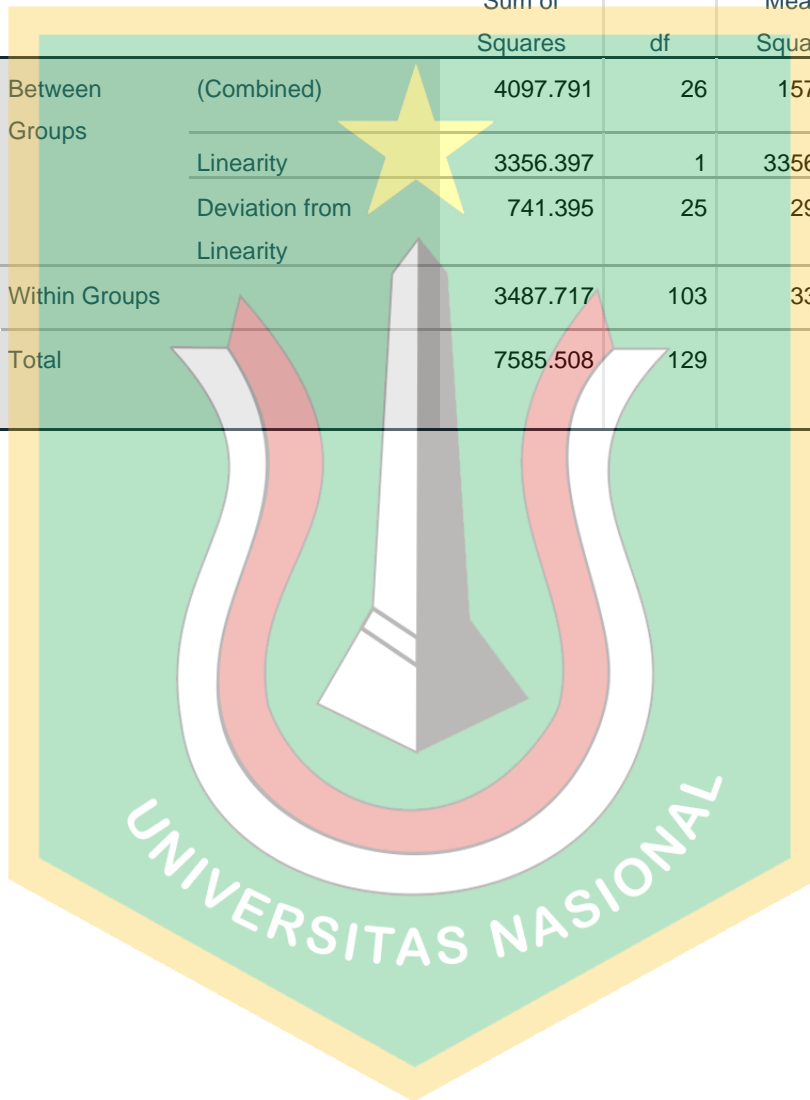
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.72571459
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.086
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		



Lampiran 17 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGGUNA * INOVASI LAYANAN	Between	(Combined)	4097.791	26	157.607	4.654	.000
	Groups	Linearity	3356.397	1	3356.397	99.122	.000
		Deviation from Linearity	741.395	25	29.656	.876	.636
		Within Groups	3487.717	103	33.861		
		Total	7585.508	129			



Lampiran 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
1 (Constant)	2.492	2.323		1.073	.285
INOVASI LAYANAN	.006	.057	.009	.098	.922

a. Dependent Variable: Abs_Res

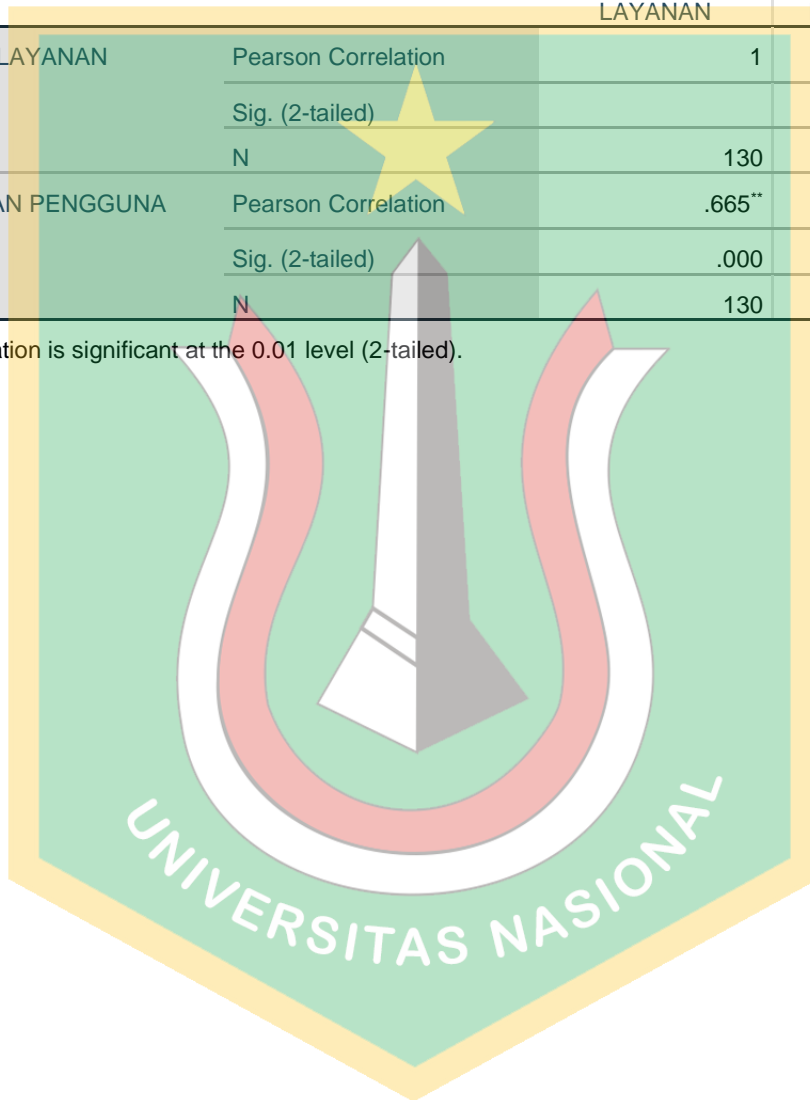


Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Correlations

		INOVASI LAYANAN	KEPUASAN PENGGUNA
INOVASI LAYANAN	Pearson Correlation	1	.665**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	130	130
KEPUASAN PENGGUNA	Pearson Correlation	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	130	130

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



Lampiran 20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.442	.438	5.748

a. Predictors: (Constant), INOVASI LAYANAN

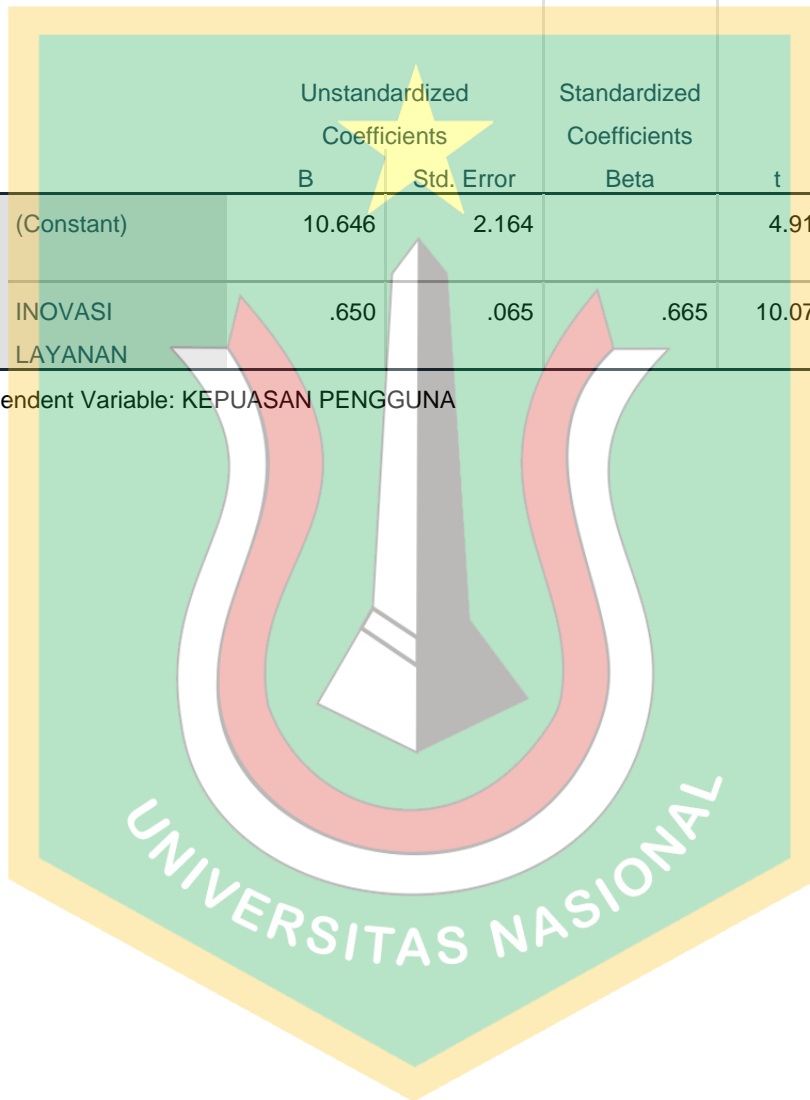


Lampiran 21 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.646	2.164		4.919	.000
	INOVASI LAYANAN	.650	.065	.665	10.079	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

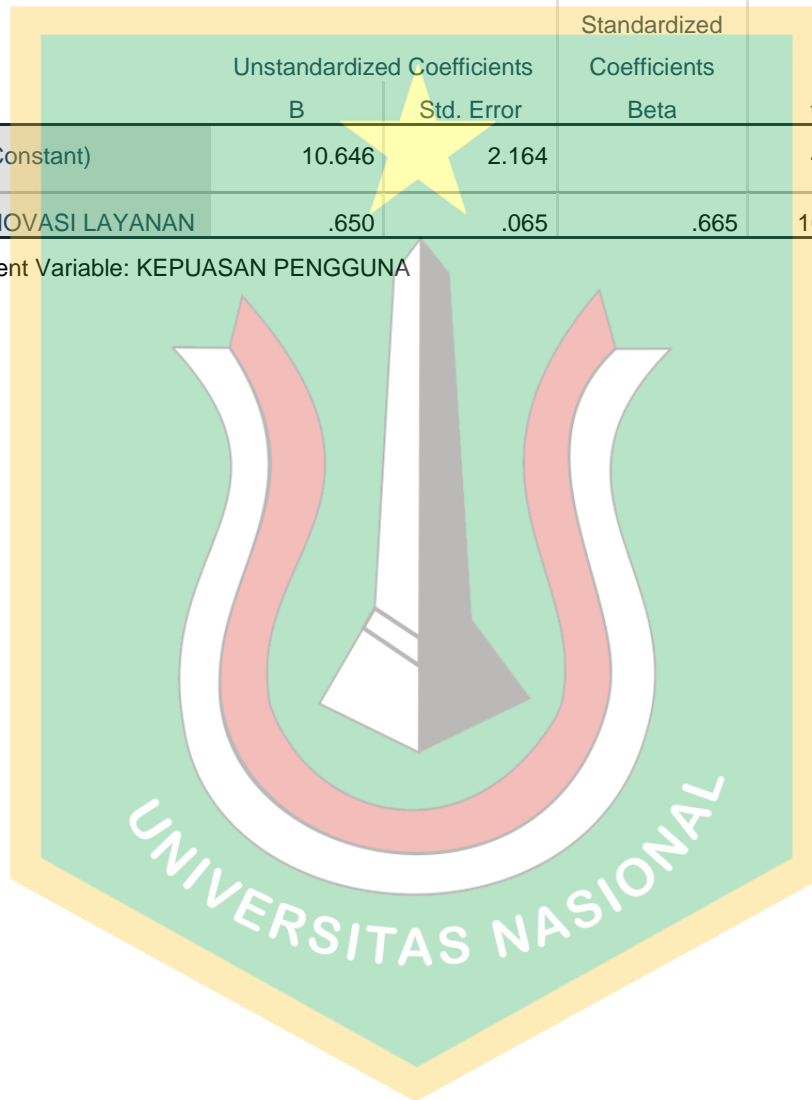


Lampiran 22 Hasil Uji Parsial (t Test)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.646	2.164		4.919	.000
	INOVASI LAYANAN	.650	.065	.665	10.079	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA



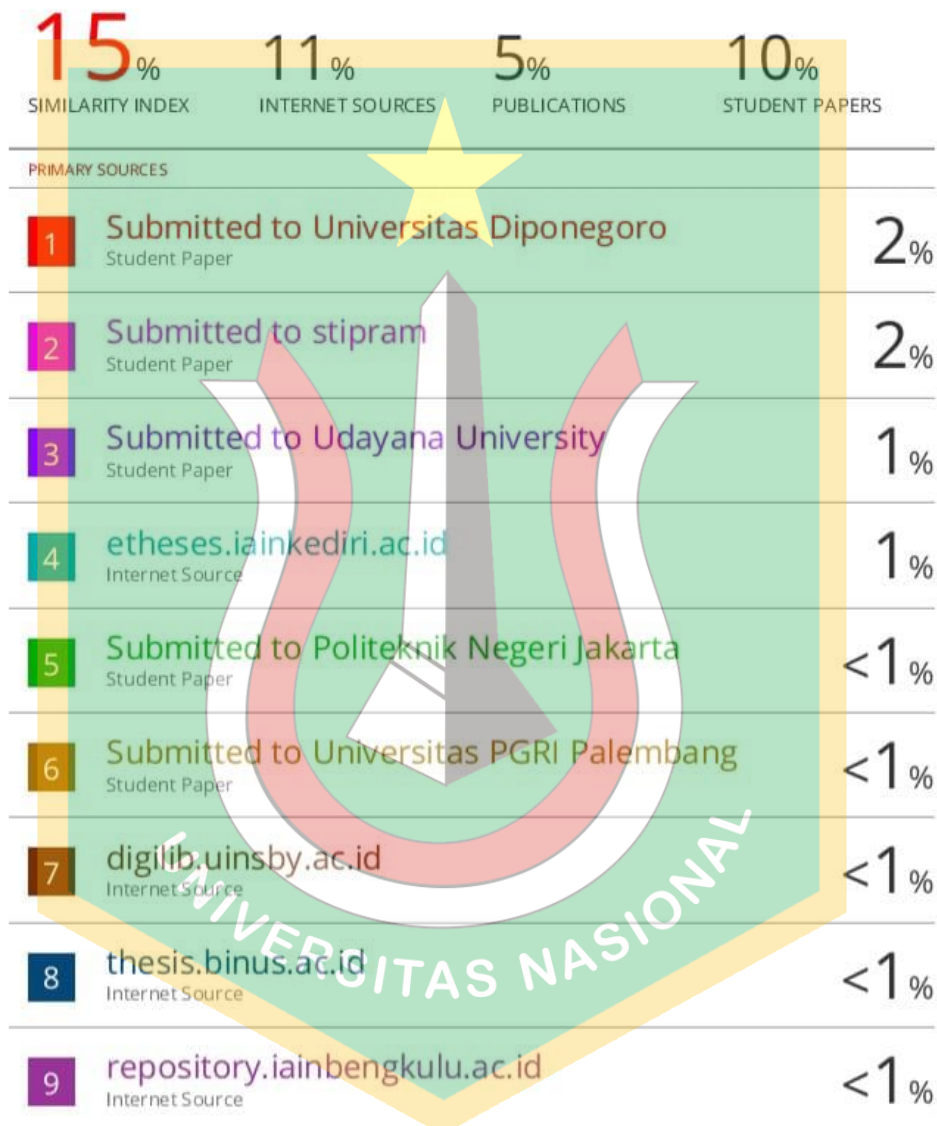
Lampiran 23 Surat Permohonan Penelitian

	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 : <i>SAB</i> /WD/VII/2023	Jakarta, 3 Juli 2023
Lamp : -	
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth : Direktur Teknologi Informasi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM RI Jl. H.R. Rasuna Said Kuningan kav. 6-7 Jakarta Selatan	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:	
Nama : Fadila Septi Damayanti	
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516069	
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik	
Alamat Rumah : Jalan Gang Porti RT.01/RW.01 N0.05, Kalibata, Jakarta Selatan	
HP : 085723175633	
Email : fadilasepti13@gmail.com	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada <i>Website</i> Administrasi Hukum Umum <i>Online (AHU Online)</i> Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Heru Dian Setiawan, M.Si	
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.	
Wakil Dekan, 	
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si	
Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi	

Lampiran 24 Hasil Uji Turnitin

SKRIPSI FADILA SEPTI DAMAYANTI FINAL

ORIGINALITY REPORT



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fadila Septi Damayanti

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 20 September 2022

Jenis Kelamin : Perempuan

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Jalan Raya Kalibata Gang Porti RT.01/RW.01
NO.05 Kelurahan Rawajati, Kecamatan Pancoran,
Jakarta Selatan 12750

Telepon/Handphone : 085723175633

E-mail : fadilasepti13@gmail.com

Pendidikan Formal :

2007 – 2013 SDN RAWAJATI 05 PAGI

2014 – 2016 SMP NEGERI 154 JAKARTA

2016 – 2019 SMK NEGERI 47 JAKARTA

2019 – 2023 UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK