

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- BRI. (2010). *Digitalisasi Layanan Perbankan Laporan BRI*. Bri.Co.Id.
- Bungkaes, H. R. (2013). *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. ACTA DIURNA.
- Creswell, John W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi kegunaan terhadap Penggunaan Mobile banking*.
- Fontana, A. (2009). *Innovate We Can! Manajemen inovasi dan Penciptaan Nilai*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasanah, Alvi. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Mobile banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management* (Fourteenth, p. 611). Prentice-Hall Inc.
- Margono, (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Masruri, R. (2014). *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM) (Studi kasus Pada Kecamatan Bunyu)*.

- Muladi, A. (2021). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemi COVID-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*. Paper Knowledge.
- Nasution, M.Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu = Total Service Management*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L. Berry, (1988). "Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12-36.
- Ramadina, S.D. (2021). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandedmi Covid 19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)*.
- Robbins, Stephen P., 2008, *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten..
- Sari, D. (2021). *Analisis Penggunaan Mobile banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)*.
- Semma, M. Aslam (2021). *Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Transaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kcp Watansoppeng*

Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak dan Sartono Sinambela (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif - Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.

Supriyono, Maryanto.(2011) *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi

Susanti, Emi. (2018). *Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan Indonesia*. Skripsi. Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Sutrisno, Edy. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.

Treiblmaier, H., Pinterits, A., & Floh, A. (2008). *Success factors of internet payment systems. International Journal of Electronic Business*, 6(4), 369.
<https://doi.org/10.1504/ijeb.2008.020675>

Vadly Azhar Lubis, M. (2021). *Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat*.

Yulianto, W. D., Mawardi, W., & Mahfud, H. M. K. (2016). *ANALISIS PENGARUH JUMLAH ATM , MIKRO DAN TERHADAP TINGKAT KESEHATAN BANK DENGAN METODE RGEC MELALUI MEDIASI NPL DAN ROA (Studi pada Perbankan di Indonesia Periode Tahun 2011-2014)*.

<https://bri.co.id/brimo> (diakses pada 06 April 2023)

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Saya adalah Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam bidang Manajemen Pelayanan Publik dengan judul "Pengaruh Inovasi Aplikasi BRI Mobile Banking Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran Tahun 2023." Adapun penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1)

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi kuesioner sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara sangat berarti demi terselesaikannya penelitian ini.

Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.

Bagian I : Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
3. Usia :
 - 17-20 Tahun
 - 21-30 Tahun
 - 31-40 Tahun
 - > 40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :

- SMA
 - D3
 - S1
 - S2
 - S3
5. Pekerjaan :
- Pelajar/Mahasiswa
 - ABRI/POLRI/PNS
 - Wiraswasta
 - Karyawan/Pegawai Swasta
 - Lainnya
6. Apakah Responden telah menggunakan Aplikasi BRIMO?
- Ya
 - Tidak
7. Berapa lama Responden telah menggunakan Aplikasi BRIMO?
- <6 Bulan
 - 6 Bulan – 1 Tahun
 - >1 Tahun

Bagian II : Pertanyaan Kuesioner

Tunjukkan tingkat kesetujuan Bapak/Ibu/Saudara terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda silang (x) yang sesuai pada masing-masing, dengan menggunakan skala yang diberikan.

Keterangan

SS (Sangat Setuju)

S (Setuju)

R (Ragu-ragu)

TS (Tidak Setuju)

STS (Sangat Tidak Setuju)

KUESIONER MENGENAI Pengaruh Inovasi Aplikasi BRI Mobile Banking Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran Tahun 2023.

Pertanyaan di bawah ini terkait dengan Pengaruh Inovasi Aplikasi BRI Mobile Banking Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran Tahun 2023.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	PREFERENSI	5	4	3	2	1
	TINGKAT PENGGUNAAN					
1	Saya sering menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking untuk mengelola rekening tabungan saya					
2	Saya sering menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking karena bermanfaat bagi saya					
3	Saya sering menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking karena pengaruh trend saat ini					
	JUMLAH FITUR DAN KEMAMPUAN BARU					
1	Tersedia fitur tarik tunai dan setor tunai dalam aplikasi BRI Mobile Banking					
2	Tersedia fitur layanan untuk merubah password dan pin dalam aplikasi BRI Mobile Banking					
3	Saya dapat melakukan cek saldo dan cetak mutasi rekening lewat layanan BRI Mobile Banking					
4	Saya dapat melakukan blokir kartu lewat aplikasi BRI Mobile Banking					
	KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN					
1	Saya dapat menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking karena dapat memudahkan saya dalam					
2	Saya dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja dengan BRI Mobile Banking					
3	Transaksi melalui aplikasi BRI Mobile Banking memiliki keamanan yang tinggi					
4	Saya yakin aplikasi BRI Mobile Banking dapat menjamin kerahasiaan data nasabah					
	ASPEK PEMAHAMAN NASABAH					
1	Saya mengetahui adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BRI Mobile					
2	Saya mengetahui sistem layanan BRI Mobile Banking harus menggunakan smartphone					
3	Saya mengetahui sistem layanan BRI Mobile Banking harus diakses menggunakan data internet					
4	Saya mengetahui apa saja fitur layanan yang terdapat dalam BRI Mobile Banking					

	ASPEK TEPAT SASARAN DAN WAKTU					
1	Pegawai PT Bank BRI KC Kemayoran memberikan edukasi dan pemahaman tentang penggunaan fasilitas					
2	Pegawai PT Bank BRI KC Kemayoran memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BRI Mobile					
3	BRI Mobile Banking dapat merespon dengan cepat jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi					
	ASPEK PENCAPAIAN TUJUAN					
1	Aplikasi BRI Mobile Banking memiliki inovasi yang					
2	Aplikasi BRI Mobile Baking dapat meningkatkan					
3	Aplikasi BRI Mobile Banking dapat memberikan					



LAMPIRAN 2
Surat Keterangan Penelitian



LAMPIRAN 3

Dokumentasi antrian nasabah



Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

No	INOVASI (X)											SKOR TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	GANJIL	GENAP
1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	29	24
2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	26	21
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	27	24
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	27	23
5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	27	22
6	4	4	2	2	4	5	3	4	3	3	4	20	18
7	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	22	20
8	5	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	23	19
9	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	3	22	18
10	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	22	18
11	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	26	24
12	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	24	21
13	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	27	23
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	29	25
15	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	26	22
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	28	25
17	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	28	23
18	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	26	22
19	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	27	23
20	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	26	23
21	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	21	17
22	4	5	3	4	4	2	3	5	4	5	4	22	21
23	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	20	18
24	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	27	23
25	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	24	20
26	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	21	18
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	26	22
28	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	26	24
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	29	24
30	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	23	21
31	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	29	24
32	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	24	23
33	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	27	22
34	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	26	24
35	4	3	2	5	4	5	5	3	4	5	5	24	21
36	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	2	24	20
37	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	25	22
38	5	5	3	5	3	2	4	4	3	5	2	20	21
39	4	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	23	19
40	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	24	20
41	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	2	24	20
42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	24	20
43	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	29	22
44	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	28	22
45	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	26	23
46	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	25	21
47	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	27	24
48	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	27	25
49	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	27	21
50	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	28	22

51	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	23	21
52	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	23	22
53	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	3	22	20
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	25	22
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	22	21
56	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	21	20
57	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	26	22
58	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	24	23
59	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	28	21
60	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	26	20
61	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	25	23
62	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	24	22
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	20
64	5	3	2	5	5	5	4	4	5	4	3	24	21
65	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	3	26	22
66	4	4	2	5	5	5	2	2	5	5	5	23	21
67	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	25	19
68	3	5	4	3	5	3	2	2	5	5	3	22	18
69	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	28	23
70	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	23	22
71	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	25	21
72	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	27	20
73	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	28	21
74	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	25	22
75	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	26	19
76	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	26	23
77	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	25	20
78	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	25	21
79	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	25	20
80	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	29	22
81	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	4	26	21
82	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	27	22
83	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	27	21
84	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	23	20
85	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	25	20
86	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3	4	27	18
87	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	24	23
88	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	27	19
89	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	26	22
90	4	5	4	4	2	4	3	2	4	4	5	22	19
91	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	26	20
92	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	26	21
93	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	24	21
94	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	27	19
95	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	25	18
96	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	30	22
97	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	24	20
98	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	26	21
99	4	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	28	20
100	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	24	19

0.5855		
$(2xri)/(1+ri)$		
0.7385		

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

No	EFEKTIFITAS PELAYANAN (Y)										SKOR TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	GANJIL	GENAP
1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	24	24
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	24	24
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	21	22
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	23	21
5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	21	24
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	19	19
7	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	22	23
8	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	23	22
9	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	19	20
10	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	20	23
11	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	22	22
12	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	23	23
13	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	21	21
14	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	19	19
15	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	20	24
16	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	23	20
17	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	23	22
18	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	24	22
19	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	22	23
20	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	20	20
21	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	19	20
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	19	20
23	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	19	19
24	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	21	24
25	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	24	23
26	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	21	22
27	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	22	20
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	24	25
29	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	23	23
30	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	20	20
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	24	24
32	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	22	21
33	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	22	22
34	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	23	24
35	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	23	21
36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	24	24
37	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	22	23
38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	21	21
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	21	20
40	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	22	23
41	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	22	22
42	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	22	22
43	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	22	22
44	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	24	24
45	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	21	21
46	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	23	22
47	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	23	22
48	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	21	22
49	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	24	22
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	25	22

51	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	21	20
52	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	24	22
53	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	21	21
54	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	20	20
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	21	20
56	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	20	19
57	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	24	22
58	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	20	19
59	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	21	21
60	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	22	21
61	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	20	21
62	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	22	24
63	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	23	20
64	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	23	22
65	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	21	24
66	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	20	19
67	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	23	20
68	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	22	23
69	5	2	5	4	3	4	4	4	4	5	21	19
70	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	23	23
71	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	23	23
72	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	20	19
73	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	22	22
74	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	21	24
75	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	22	22
76	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	21	20
77	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	20	21
78	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	22	24
79	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	19	21
80	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	21	20
81	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	21	21
82	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	21	22
83	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	24	24
84	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	21	21
85	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	23	22
86	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	21	20
87	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	20	20
88	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	20	23
89	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	22	21
90	4	3	4	3	5	5	4	3	2	4	19	18
91	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	19	18
92	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	23	20
93	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	23	21
94	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	21	24
95	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	22	21
96	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	19	20
97	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	18	22
98	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	24	22
99	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	23	19
100	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	19	17

0.5391		
$(2xri)/(1+ri)$		
0.7005		

LAMPIRAN 3

Uji Normalitas

Descriptives

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	100	-7.04744	5.51906	.0000000	2.75540093	-.304	.241	-.520	.478
Valid N (listwise)	100								

NPAR TESTS

```
/K-S(NORMAL)=RES_1  
/MISSING ANALYSIS.
```

→ NPar Tests

[DataSet1] C:\Users\Vic\Documents\Keke\UJI NORMALITAS 2.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.61241798
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.053
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.313	2.034		1.137	.258
	INOVASI APLIKASI	-.001	.044	-.002	-.019	.985

a. Dependent Variable: Abresid

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	31.188	3.639		8.570	.000		
	INOVASI APLIKASI	.257	.078	.315	3.288	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: EFEKTIVITAS PELAYANAN

Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
EFEKTIVITAS PELAYANAN * INOVASI APLIKASI	Between Groups	(Combined)	244.566	16	15.285	2.150	.013
		Linearity	82.929	1	82.929	11.666	.001
		Deviation from Linearity	161.637	15	10.776	1.516	.118
	Within Groups		589.994	83	7.108		
	Total		834.560	99			

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.315 ^a	.099	.090	2.769	1.877

a. Predictors: (Constant), INOVASI APLIKASI

b. Dependent Variable: EFEKTIVITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 4

R Tabel

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%					
N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Tabel Durbin Watson

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855

T Tabel

LAMPIRAN 8, T Tabel Untuk Alpha α 5% t

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	53	1.674	2.006	105	1.659	1.983	157	1.655	1.975
2	2.920	4.303	54	1.674	2.005	106	1.659	1.983	158	1.655	1.975
3	2.353	3.182	55	1.673	2.004	107	1.659	1.982	159	1.654	1.975
4	2.132	2.776	56	1.673	2.003	108	1.659	1.982	160	1.654	1.975
5	2.015	2.571	57	1.672	2.002	109	1.659	1.982	161	1.654	1.975
6	1.943	2.447	58	1.672	2.002	110	1.659	1.982	162	1.654	1.975
7	1.895	2.365	59	1.671	2.001	111	1.659	1.982	163	1.654	1.975
8	1.860	2.306	60	1.671	2.000	112	1.659	1.981	164	1.654	1.975
9	1.833	2.262	61	1.670	2.000	113	1.658	1.981	165	1.654	1.974
10	1.812	2.228	62	1.670	1.999	114	1.658	1.981	166	1.654	1.974
11	1.796	2.201	63	1.669	1.998	115	1.658	1.981	167	1.654	1.974
12	1.782	2.179	64	1.669	1.998	116	1.658	1.981	168	1.654	1.974
13	1.771	2.160	65	1.669	1.997	117	1.658	1.980	169	1.654	1.974
14	1.761	2.145	66	1.668	1.997	118	1.658	1.980	170	1.654	1.974
15	1.753	2.131	67	1.668	1.996	119	1.658	1.980	171	1.654	1.974
16	1.746	2.120	68	1.668	1.995	120	1.658	1.980	172	1.654	1.974
17	1.740	2.110	69	1.667	1.995	121	1.658	1.980	173	1.654	1.974
18	1.734	2.101	70	1.667	1.994	122	1.657	1.980	174	1.654	1.974
19	1.729	2.093	71	1.667	1.995	123	1.657	1.979	175	1.654	1.974
20	1.725	2.086	72	1.666	1.993	124	1.657	1.979	176	1.654	1.974
21	1.721	2.080	73	1.666	1.993	125	1.657	1.979	177	1.654	1.973
22	1.717	2.074	74	1.666	1.993	126	1.657	1.979	178	1.653	1.973
23	1.714	2.069	75	1.665	1.992	127	1.657	1.979	179	1.653	1.973
24	1.711	2.064	76	1.665	1.992	128	1.657	1.979	180	1.653	1.973
25	1.708	2.060	77	1.665	1.991	129	1.657	1.979	181	1.653	1.973
26	1.706	2.056	78	1.665	1.991	130	1.657	1.978	182	1.653	1.973
27	1.703	2.052	79	1.664	1.990	131	1.657	1.978	183	1.654	1.973
28	1.701	2.048	80	1.664	1.990	132	1.656	1.978	184	1.653	1.973
29	1.699	2.045	81	1.664	1.990	133	1.656	1.978	185	1.653	1.973
30	1.697	2.042	82	1.664	1.989	134	1.656	1.978	186	1.653	1.973
31	1.696	2.040	83	1.663	1.989	135	1.656	1.978	187	1.653	1.973
32	1.694	2.037	84	1.663	1.989	136	1.656	1.978	188	1.653	1.973
33	1.692	2.035	85	1.663	1.988	137	1.656	1.977	189	1.654	1.973
34	1.691	2.032	86	1.663	1.988	138	1.656	1.977	190	1.653	1.973
35	1.690	2.030	87	1.663	1.988	139	1.656	1.977	191	1.653	1.972
36	1.688	2.028	88	1.662	1.987	140	1.656	1.977	192	1.653	1.972
37	1.687	2.026	89	1.662	1.987	141	1.656	1.977	193	1.653	1.972
38	1.686	2.024	90	1.662	1.987	142	1.656	1.977	194	1.653	1.972
39	1.685	2.023	91	1.662	1.986	143	1.656	1.977	195	1.654	1.972
40	1.684	2.021	92	1.662	1.986	144	1.656	1.977	196	1.653	1.972
41	1.683	2.020	93	1.661	1.986	145	1.655	1.976	197	1.653	1.972
42	1.682	2.018	94	1.661	1.986	146	1.655	1.976	198	1.653	1.972
43	1.681	2.017	95	1.661	1.985	147	1.655	1.976	199	1.653	1.972
44	1.680	2.015	96	1.661	1.985	148	1.655	1.976	200	1.653	1.972
45	1.679	2.014	97	1.661	1.985	149	1.655	1.976			
46	1.679	2.014	98	1.661	1.984	150	1.655	1.976			
47	1.678	2.013	99	1.660	1.984	151	1.655	1.976			
48	1.677	2.012	100	1.660	1.984	152	1.655	1.976			
49	1.677	2.011	101	1.660	1.984	153	1.655	1.976			

F Tabel

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uui.ac.id Internet Source	3%
2	123dok.com Internet Source	3%
3	repository.unas.ac.id Internet Source	1%
4	repository.unibos.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to IAIN Padangsidimpuan Student Paper	1%
6	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
7	repository.lppm.unila.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes OnExclude matches < 1%Exclude bibliography On

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25



PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51



PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77



PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103



PAGE 104

PAGE 105

PAGE 106

PAGE 107

PAGE 108

PAGE 109

PAGE 110

PAGE 111

PAGE 112

PAGE 113

PAGE 114

PAGE 115

PAGE 116

PAGE 117

PAGE 118

