DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

Agustina, Enny. 2019. The Implementation of Law Number 6 Year 2014 on Village Government. *International Journal of Innovation, Creativity, and Change*. Vol 9 Issue 11. PP 104.114.

Agustina, E. (2020). Hukum Pajak Dan Penerapannya Untuk Kesejahteraan Sosial. *Solusi*, *18*(3), 407–418. https://doi.org/10.36546/solusi.v18i3.311.

Agung, Mulyo. 2014. Perpajakan Indonesia. Lentera Ilmu Cendekia.

Aini, N. Q., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bandung Conference Series: Accountancy, 2(1). https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1581.

Andi Riyanto. (2018). Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.

Anjelika, M. (2022). *The Effect of Tax Digitization (Electronic System) on Increasing Taxpayer Compliance Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*. *2*(2), 747–764.

Ardianti, O. T., & Abdulrahman, W. -. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, *9*(04), 346-358.

Arianto, N, (2018) Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunkan jasa hotel rizen kedaton bogor. 1(2), 83–101.

Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom (JIMM Unikom)*. ISSN: 2460 089X. Pp. 62 – 74.

Asaniyah, N. (2017). Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi. Buletin Perpustakaan, 57, 85–94.

Azhari, Sri Rahayu. (2022). Implementasi Digitalisasi Dalam Distribusi Penyaluran Kerang Hijau Untuk Meningkatkan Pendapatan Nelayan (Kalibaru RW 01, Cilincing). Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. http://repository.stei.ac.id/8547/3/3.%20BAB%202.pdf.

Endraswara, Argita (2016) Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Sistem Komputerisasi dengan Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD) pada Usaha Woodshouse. Other thesis, Unika Soegijapranata Semarang.

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *1*(1), 15–28. https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7.

Faizal, M., Bambang, I., & Apriani, F. (2020). *Penerapan Online System Dalam Pemungutan Pajak Restoran Di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda ". 8*(1), 9565–9575.

Feri Fernandes Ginting, . (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday. Skripsi thesis, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI.

Firmanto, Hadi (2018) Peranan Rekonsiliasi Fiskal Terhadap Kewajaran Jumlah Pajak Penghasilan Badan Terutang (Studi Kasus: PT. Boma Bisma Indra (BBI) Surabaya). Undergraduate thesis, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA.

Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, *10*(01), 87–98. https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531.

Hikmawati, N. K., & Alamsyah, D. P. (2018). The digital company based on competitive strategy. Proceedings of the 3rd International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2018, 2001. https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780516.

Ikatan Akuntan Indonesia. 2016. Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.

Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, *3*(6), 5231–5239. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173.

Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi. Medan: UMSU Press.

Kasmir, (2017). Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

Kusuma, David Budi. (2015). Analisis Tingkat Keberhasilan Pemungutan Pajak Daerah Di Kota Kediri. Other thesis, University of Muhammadiyah Malang. https://eprints.umm.ac.id/20621/.

Li, J., Wang, X., & Wu, Y. (2020). Can Government Improve Tax Compliance by Adopting Advanced Information Technology. Evidence from The Golden Tax Project III in China. Economic Modelling, 93, 384–397.

Mardiasmo (2016), Perpajakan, Edisi Terbaru 2016, Yogyakarta: Andi.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ilmu Politik Dan Komunikasi, VI(2), 1–18. https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133.

Muhajir, Ahmad (2018) Pengaruh Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kabupaten Pandeglang. Diploma atau S1 thesis, Universitas Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten.

Mustofa. (2018). Upaya Pelayanan Di Era Digital Natives. Digitalisasi Koleksi Karya Sastra Balai Pustaka Sebagai Upaya Pelayanan Di Era Digital Natives, 8(2), 61–68. https://e-journal.unair.ac.id/JPERPUS/article/view/20686.

Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GovQual & Ipa. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 153-168.

Nugroho, M. B. (2013). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Parsaulian, William (2018) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta Selatan). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings 8* (pp. 163-175). Springer Berlin Heidelberg.

Prabowo, Muhammad (2017) Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Hotel Dan Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Palembang. Other thesis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, *15*(01), 104–111. https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.

Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *1*(6), 651-662.

Ramadhan, Alam Gumilang (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS). Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.

Resmi, Siti. 2016. Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Rizki Handayani. (2021) Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi

Manajemen Sumber Daya Manusia (Sim-Sdm) Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional. Diploma thesis, Universitas Negeri Jakarta.

Safitri, I. I. (2021). Analisis terhadap Kontribusi Pajak Reklame, Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *18*(01), 76–83. https://doi.org/10.36406/jam.v18i01.350.

Simanjuntak, F. E. (2022). Pengaruh Pemanfaatan E-Commerce Dan Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kinerja Umkm Di Jakarta Barat Dengan Insentif Pajak Selama Covid-19 Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *3*(1), 107-124. https://doi.org/10.46306/rev.v3i1.64.

Sinambela, Lijan P. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan P. 2020. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik. Depok: Rajawali Pers.

Siregar, Y. B. (2019). Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan dan Aksesibilitas. Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan STKIS Tarakanita,4(1), 1¯19. http://www.jurnal.stikstarakanita.ac.id/index.php/JAK/article/view/192/135.

Siswati, D., & Inayati, I. (2022). Analisis Pajak Restoran Provinsi Dki Jakarta Di Era Digital Dalam Metode Swot. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *9*(3), 449–459. https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.337.

Soemitro, Rochmat. Perpajakan, Edisi Revisi 2013. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tambun, S., & Resti, R. R. (2022). Dampak Tax Planning dan Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi oleh Nasionalisme. *Owner*, *6*(3), 3015–3026. https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.909.

Tambun, S., Sitorus, R. R., & Atmojo, S. (2020). Pengaruh digitalisasi layanan pajak dan cooperative compliance terhadap upaya pencegahan tax avoidance dimoderasi kebijakan fiskal di masa pandemi covid 19. *Journal UTA 45 Jakarta*, *4*(2), 2527–2953. http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP.

V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015), h.68.

Widjaja, Haw. 2014. Otonomi Daerah dan Daerah Otonom, Jakarta: Rajawali Pers.

Wulandari, Retno (2019) Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus

Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Surabaya Mulyorejo). Other thesis, Untag Surabaya.

Yulianti, E., Surya, M., Wulandari, D. S., & Husein, M. A. (2013). *Pengaruh Penerimaan Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Provinsi Dki Jakarta*. *xx*.

Yusuf, E. R., & Saputra, P. H. (2018). Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda). Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951-952.

Lampiran Undang-Undang

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2010 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 12 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 297 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang nomor 6 tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan.

Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Website

Badan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. 2022. Uji Coba dan Sosialisasi Pajak Reklame Online. https://bprd.jakarta.go.id/berita/ujicoba-dan-sosialisasi-pajak-reklame-online (diakses pada 5 maret 2023).

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2021. Realisasi Pendapatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Menurut Jenis Pendapatan (ribu rupiah) 2018-2020. https://jakarta.bps.go.id/indicator/101/730/1/realisasi-pendapatan-pemerintah-provinsi-dki-jakarta-menurut-jenis-pendapatan-ribu-rupiah-.html

(diakses pada 5 Maret 2023).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. 2023. Data Penerimaan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta. https://bapenda.jakarta.go.id/data-penerimaan-pajak-daerah (diakses pada 5 Maret 2023).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. 2023. Data Objek Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta. https://bapenda.jakarta.go.id/data-penerimaan-pajak-daerah (diakses pada 5 Maret 2023).

Pajak Online Jakarta. 2015. Badan Pendapatan Daerah Jakarta. https://pajakonline.jakarta.go.id/ (diakses pada 5 Maret 2023).

LAMPIRAN

Lampiran 1 KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK REKLAME PADA UNIT PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (UPPRD) WILAYAH KEBAYORAN JAKARTA SELATAN BARU TAHUN 2022

Jakarta, 18 Juni 2022

Kepada Yth.

Responden/Wajib Pajak Reklame

Di Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi di Universitas Nasional, maka saya ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak dan RetribusiDaerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022".

Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuisioner ini. Harapan saya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkannya data yang valid.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Rizky Wahyu Novianti

a. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan seluruh alternatif jawabannya.
2. Jawablah pernyataan tersebut dengan cara memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.
3. Peneliti sangat mengharapkan semua pernyataan dijawab dengan jujur, benar, dan jelas.

b. Identitas Responden

Nama : ……

Jenis Kelamin : Laki – laki ☐ Perempuan ☐

Silahkan Bapak/Ibu/Saudara/i pilih jawaban paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia dengan keterangan skor jawaban sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Ragu-ragu
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
Variabel Digitalisasi (X)						
a. Aplikasi Layanan Pajak Berbasis Digital						
1.	Menurut Bapak/Ibu apakah dengan hadirnya layanan pajak berbasis digital dapat meningkatkan produktivitas dan kepatuhan wajib pajak?					
2.	Menurut Bapak/Ibu apakah layanan pajak berbasis digital mudah untuk digunakan?					
3.	Menurut Bapak/Ibu apakah layanan pajak berbasis digital mudah untuk dipahami dan dipelajari penggunaannya?					
b. Kemudahan Akses Informasi Pajak						
4.	Menurut Bapak/Ibu apakah informasi terkait regulasi pajak yang tersedia dalam sistem layanan pajak berbasis digital selalu diperbarui?					

5.	Menurut Bapak/Ibu apakah sistem layanan pajak berbasis digital menyediakan informasi terkait dengan alur proses pajak yang dapat dengan mudah untuk dipahami?					
6.	Menurut Bapak/Ibu apakah instruksi atau petunjuk yang tersedia di dalam sistem layanan pajak berbasis digital mudah untuk diikuti?					
7.	Menurut Bapak/Ibu apakah instruksi maupun penjelasan dalam mengisi formulir maupun data yang dibutuhkan mudah untuk dipahami?					
c. Kemudahan Pengguna						
8.	Menurut Bapak/Ibu apakah dalam pengisian formulir maupun data yang dibutuhkan dalam website layanan pajak berbasis digital mudah untuk dilakukan?					
9.	Menurut Bapak/Ibu apakah dapat dengan mudah memahami Bahasa juga tampilan website layanan pajak berbasis digital?					
10.	Menurut Bapak/Ibu apakah website layanan pajak berbasis digital memiliki kecepatan akses yang baik, serta dapat memberikan konfirmasi dengan cepat?					
d. Inovasi Layanan Digital						
11.	Menurut Bapak/Ibu apakah website layanan pajak berbasis digital sudah terintegrasi dengan e-commerce maupun perbankan sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak?					
12.	Menurut Bapak/Ibu apakah website layanan pajak berbasis digital dapat dengan mudah memperbaharui layanan setelah adanya perubahan regulasi perpajakan?					
13.	Menurut Bapak/Ibu apakah sistem layanan pajak berbasis digital memberikan opsi terkait metode pembayaran pajak yang paling nyaman untuk digunakan bagi wajib pajak?					
14.	Menurut Bapak/Ibu apakah sistem layanan pajak berbasis digital memberikan layanan pelaporan pajak secara otomatis?					
Variabel Kualitas Pelayanan (Y)						
a. Efisiensi						
1.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta memiliki menu dan sub menu yang terorganisir dengan baik?					
2.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta memberikan informasi yang					

	relevan, tepat, dan rinci dengan kebutuhan pengguna?					
3.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta menyediakan fitur pencarian yang dapat memudahkan pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan?					
b. Kepercayaan						
1.	Menurut Bapak/Ibu apakah data yang terarsip pada website Pajak Online Jakarta terjaga kerahasiaannya?					
2.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta hanya menggunakan data pribadi untuk keperluan layanan administratif?					
3.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta memberikan kontrol atas data pribadi wajib pajak, seperti kemampuan untuk menghapus atau memperbarui informasi?					
c. Keandalan						
1.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta dapat diakses dengan mudah setiap saat?					
2.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta dapat berjalan baik menggunakan semua sistem browser pada komputer/laptop/gadget pengguna?					
3.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta menyediakan layanan tepat waktu?					
4.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta menjelaskan tentang tenggat waktu untuk pelaporan pengajuan pajak?					
d. Dukungan Masyarakat						
1.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta menyediakan FAQ atau daftar pertanyaan umum tentang pajak, yang dapat memudahkan wajib pajak dalam menemukan jawaban atas pertanyaan mereka?					
2.	Menurut Bapak/Ibu apakah website Pajak Online Jakarta memiliki sistem pelacakan terhadap status pengajuan laporan pajak, sehingga wajib pajak dapat memantau proses penyelesaian masalah mereka?					
3.	Menurut Bapak/Ibu apakah kontak informasi yang tertera pada website Pajak Online Jakarta memberikan respon yang cepat dan efektif untuk permasalahan yang sedang dialami?					

Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Digitalisasi

Responden	Butir Pertanyaan														
	X1	X2	X3	X5	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Xtotal
1	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	2	43
2	4	3	2	5	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	46
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	58
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	62
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
7	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	54
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	52
9	1	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	51
10	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
11	3	5	4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	48
12	2	2	3	1	2	4	4	3	4	2	3	1	1	3	35
13	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	61
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	59
15	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	48
16	3	4	4	3	4	4	5	5	4	2	3	3	3	3	50
17	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44
18	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	2	4	49
19	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	51
20	4	3	3	2	3	2	4	4	2	1	4	4	4	4	44
21	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	58
22	3	4	3	5	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	51
23	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	5	4	49
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	52
25	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
26	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	46
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	56
29	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56

Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Butir Pertanyaan													YTotal
	Y1	Y2	Y3	Y5	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	
1	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	43
2	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	49
3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	55
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	60
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
7	3	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	52
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	57
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	52
11	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	49
12	4	1	4	5	2	3	5	1	5	4	4	1	3	42
13	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	58
14	3	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	54
15	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	47
16	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	45
18	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	44
19	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	46
20	3	2	3	3	3	2	4	1	3	4	4	3	2	37
21	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	49
22	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	53
23	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	50
24	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	49
25	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	53
26	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
28	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	53
29	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	47
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Digitalisasi

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.275	.413*	.358	.157	.227	.505**	.391*	.220	.104	.290	.370*	.339	.278	.569**
	Sig. (2-tailed)		.141	.023	.052	.408	.227	.004	.033	.242	.585	.120	.044	.067	.136	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.275	1	.714**	.524**	.561**	.409*	.213	.523**	.212	.317	.448*	.388*	.677**	.431*	.756**
	Sig. (2-tailed)	.141		.000	.003	.001	.025	.257	.003	.261	.088	.013	.034	.000	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.413*	.714**	1	.332	.459*	.419*	.498**	.601**	.553**	.290	.352	.104	.365*	.395*	.729**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000		.073	.011	.021	.005	.000	.002	.120	.057	.584	.048	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.358	.524**	.332	1	.148	.463**	.165	.253	.157	.457*	.351	.287	.440*	.245	.618**
	Sig. (2-tailed)	.052	.003	.073		.436	.010	.385	.178	.406	.011	.057	.124	.015	.192	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.157	.561**	.459*	.148	1	.284	.062	.553**	.420*	.361	.203	.519**	.408*	.364*	.618**
	Sig. (2-tailed)	.408	.001	.011	.436		.129	.745	.002	.021	.050	.283	.003	.025	.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.227	.409*	.419*	.463**	.284	1	.622**	.454*	.150	.438*	.294	.203	.331	.427*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.227	.025	.021	.010	.129		.000	.012	.430	.015	.115	.281	.074	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.505**	.213	.498**	.165	.062	.622**	1	.476**	.165	-.078	.225	.133	.203	.405*	.526**
	Sig. (2-tailed)	.004	.257	.005	.385	.745	.000		.008	.382	.681	.233	.483	.281	.026	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.391*	.523**	.601**	.253	.553**	.454*	.476**	1	.364*	.239	.323	.302	.363*	.329	.693**
	Sig. (2-tailed)	.033	.003	.000	.178	.002	.012	.008		.048	.203	.081	.105	.048	.076	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.220	.212	.553**	.157	.420*	.150	.165	.364*	1	.305	.347	.103	-.047	.181	.459*
	Sig. (2-tailed)	.242	.261	.002	.406	.021	.430	.382	.048		.102	.060	.589	.805	.338	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.104	.317	.290	.457*	.361	.438*	-.078	.239	.305	1	.246	.272	.364*	.153	.537**
	Sig. (2-tailed)	.585	.088	.120	.011	.050	.015	.681	.203	.102		.190	.146	.048	.420	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.290	.448*	.352	.351	.203	.294	.225	.323	.347	.246	1	.518**	.493**	.422*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.120	.013	.057	.057	.283	.115	.233	.081	.060	.190		.003	.006	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.370*	.388*	.104	.287	.519**	.203	.133	.302	.103	.272	.518**	1	.545**	.489**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.044	.034	.584	.124	.003	.281	.483	.105	.589	.146	.003		.002	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.339	.677**	.365*	.440*	.408*	.331	.203	.363*	-.047	.364*	.493**	.545**	1	.519**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.067	.000	.048	.015	.025	.074	.281	.048	.805	.048	.006	.002		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.278	.431*	.395*	.245	.364*	.427*	.405*	.329	.181	.153	.422*	.489**	.519**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.136	.018	.031	.192	.048	.019	.026	.076	.338	.420	.020	.006	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XTotal	Pearson Correlation	.569**	.756**	.729**	.618**	.618**	.672**	.526**	.693**	.459*	.537**	.617**	.598**	.691**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.011	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanann

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	YTotal
Y1	Pearson Correlation	1	.281	.359	.394*	.612**	.419*	.327	.140	.335	.243	.353	.440*	.034	.625**
	Sig. (2-tailed)		.133	.051	.031	.000	.021	.078	.459	.070	.195	.056	.015	.858	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.281	1	.269	.043	.492**	.363*	.097	.739**	.150	.044	.162	.606**	.175	.616**
	Sig. (2-tailed)	.133		.151	.821	.006	.048	.610	.000	.429	.818	.392	.000	.356	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.359	.269	1	.646**	.209	.391*	.393*	.334	.323	.065	.371*	.110	.340	.602**
	Sig. (2-tailed)	.051	.151		.000	.268	.033	.032	.072	.082	.733	.043	.562	.066	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.394*	.043	.646**	1	.245	.432*	.462*	.179	.475**	.191	.368*	-.015	.307	.582**
	Sig. (2-tailed)	.031	.821	.000		.192	.017	.010	.345	.008	.311	.045	.938	.099	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.612**	.492**	.209	.245	1	.525**	.144	.290	.059	-.008	.100	.417*	.145	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.268	.192		.003	.449	.120	.757	.967	.601	.022	.445	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.419*	.363*	.391*	.432*	.525**	1	.236	.270	.020	.166	.257	.262	.217	.581**
	Sig. (2-tailed)	.021	.048	.033	.017	.003		.210	.150	.918	.381	.170	.162	.249	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.327	.097	.393*	.462*	.144	.236	1	.202	.435*	.311	.356	.321	.307	.591**
	Sig. (2-tailed)	.078	.610	.032	.010	.449	.210		.284	.016	.095	.054	.084	.099	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.140	.739**	.334	.179	.290	.270	.202	1	.165	.038	.092	.496**	.445*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.459	.000	.072	.345	.120	.150	.284		.384	.844	.627	.005	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.335	.150	.323	.475**	.059	.020	.435*	.165	1	.337	.497**	.316	.388*	.581**
	Sig. (2-tailed)	.070	.429	.082	.008	.757	.918	.016	.384		.069	.005	.089	.034	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	.243	.044	.065	.191	-.008	.166	.311	.038	.337	1	.402*	.494**	.293	.451*
	Sig. (2-tailed)	.195	.818	.733	.311	.967	.381	.095	.844	.069		.028	.005	.116	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	.353	.162	.371*	.368*	.100	.257	.356	.092	.497**	.402*	1	.394*	.218	.565**
	Sig. (2-tailed)	.056	.392	.043	.045	.601	.170	.054	.627	.005	.028		.031	.248	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	.440*	.606**	.110	-.015	.417*	.262	.321	.496**	.316	.494**	.394*	1	.341	.702**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.562	.938	.022	.162	.084	.005	.089	.005	.031		.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	.034	.175	.340	.307	.145	.217	.307	.445*	.388*	.293	.218	.341	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.858	.356	.066	.099	.445	.249	.099	.014	.034	.116	.248	.065		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YTotal	Pearson Correlation	.625**	.616**	.602**	.582**	.565**	.581**	.591**	.617**	.581**	.451*	.565**	.702**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.001	.001	.000	.001	.012	.001	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Digitalisasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	14

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 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	13

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 Digitalisasi

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	TOTAL
1	4	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	60
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	63
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	54
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	60
6	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	2	3	4	56
7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	65
8	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	55
9	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	61
10	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	62
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	63
12	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	61
13	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	60
14	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	63
17	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	4	2	54
18	4	4	4	4	4	3	3	3	5	2	4	4	4	4	52
19	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	60
20	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	62
21	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	60
22	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	57
23	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	62
24	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	56
25	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	65
26	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56
27	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	61
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
31	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	58
32	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	63
33	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	60
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	58
35	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	63
36	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	57
37	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	58
38	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	56

39	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	57
40	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	62
41	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	60
42	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	63
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
45	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	57
46	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	62
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
48	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	63
49	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	61
50	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	60
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
52	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	63
53	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	63
54	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	62
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	54
56	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	60
57	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	64
58	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	58
59	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	3	58
60	4	2	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	5	2	50
61	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	63
62	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	56
63	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	62
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	51
65	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	54
66	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	58
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	56
68	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	57
69	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	55
70	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	59
71	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	54
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
73	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	57
74	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	56
75	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	56
76	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	54
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	56
78	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	57
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	59

80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	59
81	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	59
82	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
83	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	62
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	50
85	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	51
86	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	49
87	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	58
89	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	53
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	51
93	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	51
94	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	52
95	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	49
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	55
97	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	57
98	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	60
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	52
100	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	5	52
101	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	55
102	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	56
103	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	56
104	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	58
106	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	65
107	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	56
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
109	2	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	56
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	47
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	57
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	53
113	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
114	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	49
115	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	54
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	54
118	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	63
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	47
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55

121	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	63
122	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	60
123	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	62
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
125	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	53
126	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	57
127	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	55
128	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
129	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	57
130	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	56
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
132	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
133	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	58
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
136	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	58
137	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	54
139	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	56
140	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	58
141	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
142	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	62
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Total
1	4	4	5	4	5	2	3	4	4	3	2	4	4	48
2	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	54
3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	52
4	4	4	3	3	5	5	2	2	2	3	4	4	4	45
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	56
6	5	5	5	3	3	2	3	4	4	5	4	5	5	53
7	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	55
8	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	57
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
10	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	53
11	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	57
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	55
13	4	4	4	2	3	4	2	3	2	2	4	3	5	42
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	55
15	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
16	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	58
17	4	4	5	5	5	4	4	2	2	4	3	4	4	50
18	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	52
19	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	55
20	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	58
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	54
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62
23	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	5	52
24	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	55
25	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	55
26	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	54
27	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	61
28	5	4	4	4	4	3	5	5	2	2	4	4	4	50
29	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	52
30	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
31	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	55
32	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	59
33	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	56
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
35	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	58
36	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	52
37	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	54
38	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	53

39	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	53
40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	59
41	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	56
42	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	59
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
45	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	59
46	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	59
47	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	57
48	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	59
49	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	57
50	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	56
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
52	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59
53	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	58
54	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	58
55	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	61
56	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	57
57	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	52
58	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	55
59	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	54
60	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
61	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	59
62	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	51
63	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	58
64	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	47
65	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	54
66	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	55
67	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	58
68	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	50
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	49
70	5	4	5	4	4	3	4	2	3	4	2	4	5	49
71	4	4	4	4	5	4	2	3	5	4	3	4	4	50
72	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	62
74	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	5	53
75	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	50
76	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	55
77	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	49
78	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	57
79	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	58

80	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	57
81	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	54
82	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	56
83	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	55
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	53
85	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	55
86	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	51
87	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	51
88	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
89	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	48
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	46
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	50
92	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	52
93	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	46
94	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	48
95	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	49
96	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	54
97	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	50
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
99	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	54
100	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	57
101	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	59
102	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	58
103	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	52
104	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	56
105	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	58
106	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
107	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	50
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
109	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	49
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	50
111	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	47
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	50
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
114	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	47
115	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	56
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
118	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	53
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
120	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	46

121	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62
122	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	55
123	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
124	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	53
125	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	52
126	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	52
127	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	55
128	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	56
129	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	56
130	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	55
131	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59
132	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	53
133	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	57
134	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	59
135	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	56
136	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	55
137	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	57
138	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	56
139	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	56
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63
141	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	57
142	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	56
143	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	56

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Digitalisasi

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.384**	.238**	.262**	.303**	.240**	.181*	.055	.068	.143	.202*	.077	-.010	.057	.469**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.002	.000	.004	.030	.517	.417	.088	.016	.359	.908	.498	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X2	Pearson Correlation	.384**	1	.243**	.270**	.224**	.173*	.251**	.130	.052	.310**	.128	.047	-.050	.200*	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.001	.007	.039	.002	.123	.539	.000	.128	.581	.550	.016	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X3	Pearson Correlation	.238**	.243**	1	.347**	.322**	.223**	.293**	.170*	.180*	.259**	.149	.233**	.009	.097	.546**
	Sig. (2-tailed)	.004	.003		.000	.000	.007	.000	.042	.032	.002	.076	.005	.914	.249	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X4	Pearson Correlation	.262**	.270**	.347**	1	.375**	.184*	.163	.155	-.011	.350**	.073	.260**	-.124	.067	.498**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000	.028	.051	.065	.894	.000	.389	.002	.141	.423	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X5	Pearson Correlation	.303**	.224**	.322**	.375**	1	.459**	.346**	.136	.054	.233**	.247**	.120	.118	.041	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000		.000	.000	.105	.519	.005	.003	.152	.160	.631	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X6	Pearson Correlation	.240**	.173*	.223**	.184*	.459**	1	.430**	.374**	.052	.158	.253**	.162	.115	.145	.566**
	Sig. (2-tailed)	.004	.039	.007	.028	.000		.000	.000	.539	.059	.002	.054	.172	.083	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X7	Pearson Correlation	.181*	.251**	.293**	.163	.346**	.430**	1	.509**	.179*	.209*	.294**	.084	.050	.117	.599**
	Sig. (2-tailed)	.030	.002	.000	.051	.000	.000		.000	.033	.012	.000	.320	.557	.165	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X8	Pearson Correlation	.055	.130	.170*	.155	.136	.374**	.509**	1	.257**	.169*	.222**	.089	.101	.325**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.517	.123	.042	.065	.105	.000	.000		.002	.044	.008	.288	.228	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X9	Pearson Correlation	.068	.052	.180*	-.011	.054	.052	.179*	.257**	1	.035	.117	.104	.125	-.120	.284**
	Sig. (2-tailed)	.417	.539	.032	.894	.519	.539	.033	.002		.681	.165	.218	.136	.154	.001
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X10	Pearson Correlation	.143	.310**	.259**	.350**	.233**	.158	.209*	.169*	.035	1	.351**	.397**	.046	.248**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.088	.000	.002	.000	.005	.059	.012	.044	.681		.000	.000	.586	.003	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X11	Pearson Correlation	.202*	.128	.149	.073	.247**	.253**	.294**	.222**	.117	.351**	1	.130	.136	.106	.477**
	Sig. (2-tailed)	.016	.128	.076	.389	.003	.002	.000	.008	.165	.000		.121	.105	.209	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X12	Pearson Correlation	.077	.047	.233**	.260**	.120	.162	.084	.089	.104	.397**	.130	1	.208*	.248**	.464**
	Sig. (2-tailed)	.359	.581	.005	.002	.152	.054	.320	.288	.218	.000	.121		.013	.003	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X13	Pearson Correlation	-.010	-.050	.009	-.124	.118	.115	.050	.101	.125	.046	.136	.208*	1	.166*	.241**
	Sig. (2-tailed)	.908	.550	.914	.141	.160	.172	.557	.228	.136	.586	.105	.013		.048	.004
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
X14	Pearson Correlation	.057	.200*	.097	.067	.041	.145	.117	.325**	-.120	.248**	.106	.248**	.166*	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	.498	.016	.249	.423	.631	.083	.165	.000	.154	.003	.209	.003	.048		.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
TOTAL	Pearson Correlation	.469**	.500**	.546**	.498**	.559**	.566**	.599**	.550**	.284**	.613**	.477**	.464**	.241**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143

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

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.268**	.085	.111	.119	-.032	.233**	.129	.143	-.094	-.056	.129	.339**	.340**
	Sig. (2-tailed)		.001	.313	.189	.157	.703	.005	.126	.089	.266	.508	.124	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y2	Pearson Correlation	.268**	1	.265**	.151	.214*	.159	.094	.257**	.181*	.038	.171*	.162	.105	.454**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.072	.010	.057	.263	.002	.030	.653	.041	.053	.211	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y3	Pearson Correlation	.085	.265**	1	.166*	.181*	.015	.171*	.234**	.113	.115	-.009	.058	-.013	.340**
	Sig. (2-tailed)	.313	.001		.048	.031	.859	.041	.005	.179	.172	.919	.489	.877	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y4	Pearson Correlation	.111	.151	.166*	1	.413**	.258**	.215**	.144	.163	.300**	.071	.222**	.064	.498**
	Sig. (2-tailed)	.189	.072	.048		.000	.002	.010	.087	.052	.000	.398	.008	.446	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y5	Pearson Correlation	.119	.214*	.181*	.413**	1	.237**	.095	.158	.180*	.095	.157	.117	.061	.451**
	Sig. (2-tailed)	.157	.010	.031	.000		.004	.258	.059	.031	.259	.061	.162	.472	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y6	Pearson Correlation	-.032	.159	.015	.258**	.237**	1	.191*	.304**	.169*	.222**	.321**	.204*	-.033	.484**
	Sig. (2-tailed)	.703	.057	.859	.002	.004		.023	.000	.044	.008	.000	.015	.694	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y7	Pearson Correlation	.233**	.094	.171*	.215**	.095	.191*	1	.431**	.271**	.242**	.145	.335**	.121	.568**
	Sig. (2-tailed)	.005	.263	.041	.010	.258	.023		.000	.001	.004	.084	.000	.152	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y8	Pearson Correlation	.129	.257**	.234**	.144	.158	.304**	.431**	1	.410**	.295**	.418**	.319**	-.051	.664**
	Sig. (2-tailed)	.126	.002	.005	.087	.059	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.547	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y9	Pearson Correlation	.143	.181*	.113	.163	.180*	.169*	.271**	.410**	1	.418**	.287**	.135	.148	.593**
	Sig. (2-tailed)	.089	.030	.179	.052	.031	.044	.001	.000		.000	.001	.109	.078	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y10	Pearson Correlation	-.094	.038	.115	.300**	.095	.222**	.242**	.295**	.418**	1	.276**	.325**	.059	.531**
	Sig. (2-tailed)	.266	.653	.172	.000	.259	.008	.004	.000	.000		.001	.000	.486	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y11	Pearson Correlation	-.056	.171*	-.009	.071	.157	.321**	.145	.418**	.287**	.276**	1	.319**	.024	.529**
	Sig. (2-tailed)	.508	.041	.919	.398	.061	.000	.084	.000	.001	.001		.000	.773	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y12	Pearson Correlation	.129	.162	.058	.222**	.117	.204*	.335**	.319**	.135	.325**	.319**	1	.303**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.124	.053	.489	.008	.162	.015	.000	.000	.109	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
Y13	Pearson Correlation	.339**	.105	-.013	.064	.061	-.033	.121	-.051	.148	.059	.024	.303**	1	.318**
	Sig. (2-tailed)	.000	.211	.877	.446	.472	.694	.152	.547	.078	.486	.773	.000		.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
TOTAL	Pearson Correlation	.340**	.454**	.340**	.498**	.451**	.484**	.568**	.664**	.593**	.531**	.529**	.577**	.318**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143

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

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Digitalisasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	14

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	143	100.0

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	13

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	143	100.0

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif

Statistics

		X	Y
N	Valid	143	143
	Missing	0	0
Mean		57.54	54.30
Median		57.00	55.00
Mode		56	55
Std. Deviation		4.170	4.266
Range		23	26
Minimum		47	39
Maximum		70	65

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		143
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.73368825
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.070
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 16 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	960.818	19	50.569	3.832	.000
		Linearity	604.529	1	604.529	45.807	.000
		Deviation from Linearity	356.289	18	19.794	1.500	.101
	Within Groups		1623.252	123	13.197		
	Total		2584.070	142			

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.058	2.736		2.214	.028
	Digitalisasi	-.055	.047	-.098	-1.163	.247

a. Dependent Variable: Abs_RES

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 18 Hasil Analisis Koefirisen Korelasi

Correlations

		Digitalisasi	Kualitas Pelayanan
Digitalisasi	Pearson Correlation	1	.484**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	143	143
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.484**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	143	143

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

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484[a]	.234	.229	3.747

a. Predictors: (Constant), Digitalisasi

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	25.833	4.350		5.939	.000
	Digitalisasi	.495	.075	.484	6.562	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	25.833	4.350		5.939	.000
	Digitalisasi	.495	.075	.484	6.562	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran 22 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 : 1193 /WD/V/2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 17 Mei 2023

Kepada Yth : Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta
Jl. Abdul Muis No. 66

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Rizky Wahyu Novianti
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515516070
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik
Alamat Rumah	: Jln. Pejaten Indah No. 166 Jakarta Selatan
HP	: 085899689937
Email	: rizkywahyunovianti@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul:

"Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022"

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., 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

Lampiran 23 Surat Balasan Permohonan Penelitian

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jalan Abdul Muis No. 66 Telp. 3865580-85 Fax. 3865643
JAKARTA
Kode Pos : 10160

Nomor : 487 / HM.03.04
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberitahuan izin riset dan penelitian

23 Mei 2023

Kepada
Yth. 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan
2. Kepala Bidang Pendapatan Pajak II
3. Kepala Bidang Peraturan
4. Kepala Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan
5. Kepala Suku Badan Pendapatan Daerah Kota Jakarta Selatan
6. Kepala Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daera Wilayah Kebayoran Baru
di
Jakarta

Sehubungan dengan Surat Universitas Nasional Nomor 492/WD/V/2023 tanggal 17 Mei 2023 perihal permohonan riset dan penelitian, dengan ini memberikan izin riset dan penelitian kepada :

Nama : Rizky Wahyu Novianti
NIM : 193515516070
Program : Administrasi Publik
PerguruanTinggi : Universitas Nasional
Judul Penelitian : Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022

Pada prinsipnya Badan Pendapatan Daerah memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan riset atau penelitian dengan ketentuan mentaati aturan yang berlaku, adapun waktu pelaksanaan dimulai tanggal 24 Mei 2023 s.d 31 Juli 2023. Untuk itu dimohon Saudara dapat memberikan informasi/petunjuk seperlunya guna keperluan dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Badan Pendapatan Daerah
Provinsi DKI Jakarta

Umiyati, SE, MM
NIP 196005251989032004

Tembusan :
Universitas Nasional

Catatan :
Kepada Mahasiswa yang bersangkutan wajib menyerahkan 1 (satu) buku skripsi atau penelitiannya kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta (Up.Subbag Kepegawaian)

Lampiran 24 Hasil Uji Turnitin

ORIGINALITY REPORT

13%	12%	6%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	text-id.123dok.com Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
3	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	1%
4	repository.upnvj.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1%
6	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%
7	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
8	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Rizky Wahyu Novianti
Tempat. Tanggal Lahir	: Jakarta, 3 November 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Kewarganegaraan	: Indonesia
Agaama	: Islam
Alamat	: Jl. Pejaten Indah RT.013/005 No. 166, Kalibata-Pancoran, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12740
Telepon/Handphone	085899689937
E-mail	: rizkywahyunovianti@gmail.com
Pendiidkan Formal	:
2007 – 2013	SDIT Daarul Hasanah
2013 – 2016	SMP Negeri 182 Jakarta
2016 – 2019	SMK Negeri 47 Jakarta
2019 – 2023	Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional