



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
E-SAMSAT “SAMBARA” TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KOTA BEKASI, PROVINSI JAWA BARAT**

SKRIPSI

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

**ALMA CHANTIQA HADIYYA PUJIANDINI
223515516125**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
FEBRUARI 2026**



NATIONAL UNIVERSITY

***THE EFFECT OF DIGITALIZATION AND SERVICE QUALITY
OF THE E-SAMSAT “SAMBARA”
ON PUBLIC SATISFACTION IN THE CITY OF BEKASI,
WEST JAVA PROVINCE***

THESIS

*Submitted as one of the Requirements for obtaining a Bachelor’s Degree
of Public Administration (S.AP)*

ALMA CHANTIQA HADIYYA PUJIANDINI

223515516125

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

FEBRUARY 2026



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516125
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat
"Sambara" terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi,
Provinsi Jawa Barat
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 26 Januari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Ketua Prodi

Aberar Guridno, M.AP



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516125
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat
"Sambara" terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi,
Provinsi Jawa Barat
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 10 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Ayu Wul Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini

NPM : 223515516125

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si

Penguji I : Yuswami, S.AP., MPA

Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026





HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516125
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat
"Sambara" terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi,
Provinsi Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi Lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,

Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini

ABSTRAK

Nama : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat
“Sambara” terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota
Bekasi, Provinsi Jawa Barat
Dosen pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pemanfaatan layanan E-Samsat “Sambara” di Kota Bekasi meskipun digitalisasi pelayanan publik telah dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Permasalahan penelitian adalah belum optimalnya penggunaan layanan digital dibandingkan metode konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 95 responden, serta dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan bantuan IBM SPSS versi 31. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial digitalisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar $1,806 < t \text{ tabel } 1,986$ dan signifikansi $0,074 > 0,05$. Namun, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar $5,711 > t \text{ tabel } 1,986$ dan signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar $81,662 > F \text{ tabel } 3,10$ dengan signifikansi $< 0,001 < 0,05$, berarti digitalisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,640 menunjukkan bahwa 64% kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 36% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, E-Samsat Sambara, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Name : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
Study Program : Public Administration
Title : *The Effect Of Digitalization And Service Quality Of The E-Samsat “Sambara” On Public Satisfaction In The City Of Bekasi, West Java Province*
Counsellor : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

This study was motivated by the low utilization of the E-Samsat “Sambara” service in Bekasi City, despite the development of digital public services by the West Java Provincial Revenue Agency. The research problem is the suboptimal use of digital services compared to conventional methods. This study aims to analyze the effect of digitalization and service quality on public satisfaction, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires to 95 respondents, and analyzed using multiple linear regression with the help of IBM SPSS version 31. The results show that partially, digitization has no significant effect on public satisfaction with a t-value of $1.806 < t\text{-table } 1.986$ and significance of $0.074 > 0.05$. However, service quality has a significant effect on public satisfaction with a t-value of $5.711 > t\text{-table } 1.986$ and significance $< 0.001 < 0.05$. Simultaneously, the F value was $81.662 > F\text{ table } 3.10$ with a significance of $< 0.001 < 0.05$, meaning that digitization and service quality significantly affect public satisfaction. The coefficient of determination value of 0.640 indicates that 64% of public satisfaction is explained by these two variables, while 36% is influenced by other variables outside the scope of this study.

Keywords: Digitization, Service Quality, E-Samsat Sambara, Public Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga Peneliti mendapatkan kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat” dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-Nya.

Penelitian skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti sadar bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan yang berupa saran dan kritik yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, peneliti menyertakan ungkapan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan arahan, dukungan, motivasi, bantuan, serta doa dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

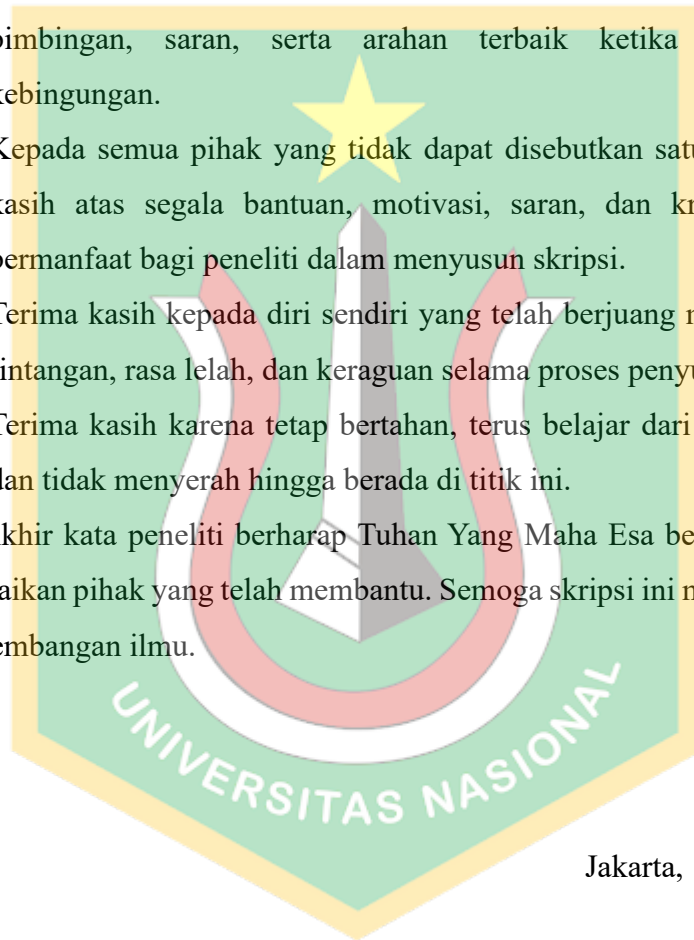
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan, SDM, Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses perkuliahan.

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, saran, dan kritik kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pendidikan moral dan pengalaman semenjak semester satu hingga selesai.
9. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, khususnya Bapak Topik Hidayat, yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga serta selalu sabar membantu dalam seluruh proses kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Badan Pendapatan daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat dan SAMSAT Kota Bekasi yang telah memberikan dukungan, kerja sama, serta bantuan berupa informasi dan data yang diperlukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Terkhusus kedua orang tua tercinta, yakni Ayah Puji dan Mamah Dini, dua sosok panutan yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materiil, serta pengorbanan yang tiada henti dan menjadi sumber semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas cinta yang tak tergantikan, atas doa-doa yang selalu menyertai, serta setiap nasihat, jerih payah, semangat, dan kesabaran dalam mendampingi penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan memberikan kesehatan serta melimpahkan kebahagiaan kepada ayah dan mamah.
12. Teruntuk adik tercinta, Aidila Fitri, yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan keceriaan di setiap proses penyusunan skripsi ini.
13. Sahabat saya Fantastic4 yaitu Aulia Nulhakim, Aliya Afifah, dan Nazwa Safitri yang selalu menemani dan menjadi tempat berbagi cerita, tawa,

keluh kesah, serta saling menguatkan selama perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah membuat masa perkuliahan penulis menjadi lebih berwarna, berkesan, dan penuh makna.

14. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik (Sobat *Blicstrat*) yang telah menemani proses belajar, saling bertukar ide, dan bekerja sama selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
15. Kak Nabilla Syarifah, yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, saran, serta arahan terbaik ketika penulis merasa kebingungan.
16. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan, motivasi, saran, dan kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam menyusun skripsi.
17. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang melewati berbagai rintangan, rasa lelah, dan keraguan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap bertahan, terus belajar dari setiap kesalahan, dan tidak menyerah hingga berada di titik ini.

Akhir kata peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 16 Oktober 2025

Alma Chantiqa Hadiyya P.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori	15
2.2.1 Konsep Digitalisasi	15
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat	23
2.2.4 <i>Grand Theory</i>	25
2.2.5 Relevansi Teori terhadap Masalah yang Diteliti	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Metode Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Sumber Data Penelitian	37
3.6 Skala Pengukuran	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Uji Instrumen Data	38
3.7.2 Statistik Deskriptif	43

3.7.3	Uji Prasyarat Penelitian.....	44
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	46
3.8	Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat	50
4.2	Hasil Analisis Data	54
4.2.1	Deskripsi Responden.....	54
4.2.2	Statistik Deskriptif	56
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian	68
4.2.4	Uji Prasyarat Penelitian.....	70
4.3	Pengujian Hipotesis (Statistik Inferensial).....	74
4.3.1	Uji Parsial (Uji t).....	74
4.3.2	Uji Simultan F (Uji F).....	75
4.3.3	Analisis Koefisien Korelasi.....	75
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.3.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.4.1	Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat	79
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	80
4.4.3	Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	82
BAB V	PENUTUP	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran.....	85
5.2.1	Saran Teoritis.....	85
5.2.2	Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak yang membayar menggunakan E-Samsat.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	36
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 3. 3 Hasil Uji Coba Validitas Digitalisasi (X_1).....	40
Tabel 3. 4 Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	40
Tabel 3. 5 Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Pelayanan (X_2) Tahap 2.....	41
Tabel 3. 6 Hasil Uji Coba Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	41
Tabel 3. 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas.....	43
Tabel 3. 8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 3. 9 Waktu Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Klasifikasi Rentang Skala	57
Tabel 4. 2 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Digitalisasi (X_1).....	57
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Variabel X_1 , Indikator Persepsi Kegunaan	58
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Variabel X_1 , Indikator Persepsi Kemudahan Pengguna ...	59
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Digitalisasi (X_1).....	59
Tabel 4. 6 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	60
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Variabel X_2 , Indikator Berwujud	60
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Variabel X_2 , Indikator Keandalan.....	61
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Variabel X_2 , Indikator daya tanggap.....	62
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Variabel X_2 , Indikator Jaminan	62
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Variabel X_2 , Indikator Empati	63
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	64
Tabel 4. 13 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	64
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Variabel Y, Indikator Kesesuaian Harapan	65
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Variabel Y, Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	66
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Variabel Y, Indikator Kesediaan Merekomendasikan....	66
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi (X_1)	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	68
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	69
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4. 22 Hasil Uji Normalitas Data	70
Tabel 4. 23 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4. 25 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4. 26 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	74
Tabel 4. 27 Uji Simultan F (Uji F)	75
Tabel 4. 28 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	76
Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Indeks SPBE Kota Bekasi	3
Gambar 1. 2 Metode Pembayaran PKB Tahun 2024	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Gedung BAPENDA Jawa Barat.....	51
Gambar 4. 2 Logo BAPENDA Jawa Barat	51
Gambar 4. 3 Struktur organisasi Bapenda Provinsi Jawa Barat.....	52
Gambar 4. 4 Tampilan Aplikasi SapaWarga dan fitur Sambara.....	53
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	56
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas metode Grafik <i>Probability Plot</i>	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden Variabel Digitalisasi (X_1)	99
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	102
Lampiran 5	Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	105
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (X_1)	108
Lampiran 7	Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (X_2)	109
Lampiran 8	Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (Y)	113
Lampiran 9	Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel (X_1)	115
Lampiran 10	Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel (X_2)	116
Lampiran 11	Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel (Y).....	117
Lampiran 12	Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel (X_1)	118
Lampiran 13	Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel (X_2)	120
Lampiran 14	Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel (Y).....	122
Lampiran 15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X_1).....	124
Lampiran 16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X_2).....	125
Lampiran 17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)	126
Lampiran 18	Hasil Statistik Deskriptif	127
Lampiran 19	Hasil Uji Normalitas Data	128
Lampiran 20	Hasil Uji Multikolinearitas Data	129
Lampiran 21	Hasil Uji Linearitas Data	130
Lampiran 22	Hasil Uji Heteroskedastisitas Data	131
Lampiran 23	Hasil Uji Hipotesis t Parsial	132
Lampiran 24	Hasil Uji Hipotesis F Simultan.....	133
Lampiran 25	Hasil Uji Koefisien Korelasi	134
Lampiran 26	Hasil Uji Koefisien Determinasi	135
Lampiran 27	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	136
Lampiran 28	Distribusi Nilai t tabel.....	137
Lampiran 29	Distribusi Nilai F tabel	138
Lampiran 30	Surat Permohonan Penelitian.....	139