

**PENGARUH PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PENGUNAAN APLIKASI GO-JEK**

**( Studi Kasus: Konsumen Bertempat Tinggal Di Jakarta Timur)**

***EFFECT OF ACCEPTANCE OF GO-PAY PAYMENT SYSTEM AND  
TRUST TO CUSTOMER SATISFACTION IN USE OF GO-JEK  
APPLICATION***

***(Case Study : Consumers Reside In East Jakarta)***

**Oleh**

**Muhamad Rizki Sunarya**

**2014410031**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Rizki Sunarya

NIK : 2014410131

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN

GO-PAY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN  
APLIKASI GO-JEK

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.

Jakarta, 9 Agustus 2018

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,  
Pembimbing

(Dian Anggraini Rahim, SE. M.Si)

(Drs.Fauzi Baisyir .MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Rizki Sunarya

NIM : 201441031

Jurusan/Peminatan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **PENGARUH PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI GO-JEK** yang dibimbing oleh Bapak Drs.Fauzi Baisyir .MM. adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan jiplakan maupun *mengcopy* sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari dinyatakan ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk mempertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 9 Agustus 2018

Yang menyatakan,

Muhamad Rizki Sunarya

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PENGUNAAN APLIKASI GO-JEK**

**( Studi Kasus: Konsumen Bertempat Tinggal Di Jakarta Timur)**

***EFFECT OF ACCEPTANCE OF GO-PAY PAYMENT SYSTEM AND TRUST  
TO CUSTOMER SATISFACTION IN USE OF GO-JEK APPLICATION (Case  
Study : Consumers Reside In East Jakarta)***

**Oleh**

**Muhamad Rizki Sunarya**

**2014410031**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah disetujui oleh  
Tim Penguji pada tanggal 23 Agustus 2018 dengan hasil “B”

**Drs. Fauzi Baisyir. MM**

**Pembimbing**

**Dr. Firsan Nova**

**Penguji I**

**Resa Nurlaela., SE.MM**

**Penguji II**

**Drs. Fauzi Baisyir. MM**

**Penguji III**

**Dr. Tri Mardjoko, M.A**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dian Anggraini Rahim, SE. M.SI**

**Ketua Jurusan Manajemen**

## ABSTRAK

Nama : Muhamad Rizki Sunarya NIK : 2014410031 Judul : Pengaruh Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Go-Jek

Kata Kunci : Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay ,Kepercayaan,Kepuasan Konsumen.

Peneritian ini diajukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerimaan sistem pembayaran Go-Pay (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi Go-Jek. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian ini dengan cara memberikan kuesioner terhadap 100 responden yang menggunakan pembayaran Go-Jek menggunakan *mobile payment* Go-Pay di wilayah Jakarta Timur dengan menggunakan data *accidental sampling*. Kemudian dilakukan Teknik analisis data adalah uji regresi menggunakan SPSS versi 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan diketahui dapat dilihat dari koefisien pengaruh penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi Go-Jek di wilayah Jakarta Timur. diketahui bahwa dilihat dari koefisien determinan R ( $R^2$ ) memiliki pengaruh sebesar 0,448 yang berarti sebesar 44,8% kepuasan konsumen dapat dijelaskan dengan menggunakan penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan ,sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Yang artinya diketahui dapat dilihat dari koefisien penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan secara silmultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*Name : Muhamad Rizki Sunarya NIK : 2014410031 Title : Effect Of Acceptance Of Go-Pay Payment System And Trust To Customer Satisfaction In Use Of Go-Jek Application.*

*Keywords : Acceptance of the Go-Pay Payment System, Trust , Consumer Satisfaction*

*This research was submitted to find out how much the effect of the acceptance of the payment system Go-Pay (X1) and Trust (X2) on customer satisfaction in the use of the Go-Jek application. Data collection methods used by this study by giving questionnaires to 100 respondents who use payment Go-Jek uses Go-Pay mobile payment in the East Jakarta area by using accidental sampling data. Then the data analysis technique is a regression test using SPSS version 20.*

*The results of this study indicate that it can be seen from the influence coefficient of acceptance of the Go-Pay payment system and confidence in customer satisfaction in the use of the Go-Jek application in the East Jakarta area. , 8% customer satisfaction can be explained by using the receipt of the GoPay payment system and trust, while the rest is 55.2% which is influenced by other variables not examined. The meaning is known can be seen from the acceptance coefficient of the Go-Pay payment system and trust simultaneously influencing consumer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerimaan Sistem Pembayaran GoPay dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Go-Jek” dengan lancar, yang merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan berdoa semoga Allah menambah kebaikan atas mereka khususnya kepada :

1. Bapak Drs.Fauzi Baisyir,MM. yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Tri Mardjoko, MA Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraini Rahim, S.E. M.Si. Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada
4. Segenap Dosen Universitas Darma Persada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen.
5. Bapak dan Ibu yang saya cintai dan sayangi yang memberikan dukungan dan motivasi.

6. Mistam Setiawan Kakaku terbaik yang memberikan aku semangat setiap hari dalam pengerjaan tugas akhir skripsi.
7. Ines Hardianti, Salman Aji Pangestu dan Annur Berlianti, adik – adikku yang aku sayangi yang memberikan aku semangat setiap harinya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi.
8. Bayu Anggara, Rafif Khoirullah Setiawan, Agustinus Tito Handayono Ferdiana Zuli Kurniawan, yang telah membantu, menemani, memberi motivasi dan mengingatkan untuk membuat tugas akhir skripsi.
9. Teman – teman manajemen angkatan 2014 yang telah membantu dan memberikan motivasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Semoga semua amal baik mereka dapat dicatat sebagai amalan yang terbaik oleh Allah SWT. Amin. Akhirnya harapan penelitian mudah – mudahan apa yang terkandung di dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 5 Agustus 2018

Penulis,

Muhamad Rizki Sunarya  
NIM. 2014410031

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ixx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I</b> Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II</b> Landasan Teori	
2.1 Pemasaran .....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.2 Sistem Penerimaan Pembayaran Go-Pay .....	14
2.2.1 Pengertian Sistem .....	14
2.2.2 Pengertian Pembayaran .....	16
2.2.3 Pengertian <i>Mobile Payment</i> .....	16

2.2.4 TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) .....	17
2.2.4.1 <i>Perceived Of Usefulness</i> .....	17
2.2.4.2 <i>Ease Of Use</i> .....	18
2.2.5 Pengalaman Menggunakan Teknologi M-Payment .....	19
2.2.6 Dimensi Sistem Pembayaran M-Payment .....	20
2.3 Kepercayaan .....	20
2.3.1 Pengertian Kepercayaan .....	20
2.3.2 Dimensi Kepercayaan .....	22
2.3.3 Keamanan .....	22
2.4 Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	26
2.4.4 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	27
2.4.5 Program Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4.6 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4.7 Fungsi Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	32
2.5 Kerangka Pikir Penelitian .....	35
2.6 Hipotesis .....	37
<b>BAB III Metodologi Penelitian</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	38
3.2 Operasional Variabel .....	39
3.3 Sumber Data Dan Cara Perolehnya .....	45
3.3.1 Sumber Dan Jenis Data.....	45

3.3.2 Cara Penentuan Data .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5 Rancangan Analisa dan Uji Hipotesis .....	51
3.5.1 Uji Keabsahan Data .....	51
3.5.2 Metode Analisis Data .....	53
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	61
4.1.1 Sejarah Singkat PT Anak Karya Bangsa .....	61
4.1.2 Bidang Kegiatan/Usaha .....	62
4.1.3 Visi dan Misi PT Anak Karya Bangsa .....	63
4.1.4 Jenis Layanan Dalam Aplikasi Go-Jek .....	63
4.1.5 Struktur Organisasi .....	67
4.2 Profil Responden .....	67
4.3 Statistik Deskriptif .....	74
4.3.1 Variabel Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay ( $X_1$ ) .....	75
4.3.2 Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	87
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	102
4.4 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	111
4.4.1 Uji Validitas .....	111
4.4.2 Uji Realibilitas .....	113
4.5 Alat Analisis Data .....	115
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	115

4.5.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	117
4.5.3 Uji T .....	118
4.5.4 Uji F .....	120
4.5.5 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	122
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	125
4.6.1 Uji Multikolinieritas .....	125
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	126
4.6.3 Uji Normalitas .....	127
4.7 Pembahasan .....	129
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	130
5.2 Saran .....	131
DAFTAR PUSTAKA .....	133
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penilaian dan Total Download .....	1
Tabel 1.2 Contoh Kasus Go-Pay dari tahun 2015 s/d 2018.....	4
Tabel 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	36
Tabel 3.1 Operasional variabel .....	39
Tabel 3.2 Skala Likert Variabel X1,X2 dan Y .....	49
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Bagi Hasil Tanggapan Responden .....	50
Tabel 3.4 Tingkat reliabilitas Instrumen Bila Dilihat Dari (r alpha) .....	53
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	55
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	69
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	71
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda Menggunakan Pembayaran Menggunakan Go-Pay .....	72
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pembayaran Go-Pay Yang Sering Digunakan Dalam Aplikasi Go-Jek .....	73

Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Descriptive Statistick .....	74
Tabel 4.10 Dengan Adanya Go-Pay Transaksi Menjadi Lebih Cepat .....	75
Tabel 4.11 Adanya Metode Pembayaran Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek Memberikan Manfaat Bagi Penggunaan .....	76
Tabel 4.12 Adanya Go-Pay Mempermudah Saya Melakukan Transaksi Pada Layanan Yang Tersedia Di Aplikasi Go-Jek .....	77
Tabel 4.13 Menurut Saya , Penggunaan Go-Pay Dengan Pengalaman Sebelumnya Pada M-Payment Lebih Yakin Akan Manfaat Yang Di Dapat .....	78
Tabel 4.14 Saya Merasakan Kemudahan Dalam Menggunakan Go-Pay .....	79
Tabel 4.15 Dibutuhkan Pengalaman Menggunakan Go-Pay Pada Saat Melakukan Pembayaran Dalam Aplikasi Go-Jek .....	80
Tabel 4.16 Sistem Pembayaran Go-Pay Sangat Mudah Untuk Di pelajari .....	81
Tabel 4.17 Sistem Pembayaran Go-Pay Dengan Mudah Digunakan Pada Semua Layanan Go-Jek .....	82
Tabel 4.18 Sistem Pembayaran Go-Pay Sangat Mudah digunakan .....	83
Tabel 4.19 Saya Suka Menggunakan Pembayaran Go-Pay Dari Pada Tunai .....	84
Tabel 4.20 Sistem Pembayaran Go-Pay Sangat Menarik Dengan Memberikan Banyak Promo .....	85
Tabel 4.21 Selama Menggunakan Go-Pay, Saya Merasakan Kenyamanan Dalam Menggunakan Transaksi .....	86
Tabel 4.22 Go-Pay Merupakan Mode Pembayaran <i>M-Payment</i> Terbaik Saat Ini .	87
Tabel 4.23 Merek Go-Pay Sangat Mudah Digunakan Oleh Saya Saat Bertransaksi Online .....	88

Tabel 4.24 Saya Menggunakan Go-Pay Karena Reputasi Yang Baik .....	89
Tabel 4.25 Go-Pay Menginformasikan Saldo Pengguna .....	90
Tabel 4.26 Go-Pay Merincikan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Pengguna .....	91
Tabel 4.27 Go-Pay Dapat Digunakan Dimana Saja Dan Kapan Saja .....	92
Tabel 4.28 Go-Pay Menjaga Keamanan Akun Pengguna Dari Serangan Hacking	93
Tabel 4.29 Go-Pay Menjaga Privasi Pengguna .....	94
Tabel 4.30 Saya Merasakan Aman Menggunakan Go-Pay .....	95
Tabel 4.31 Top-up Go-Pay mudah dilakukan di berbagai bank .....	96
Tabel 4.32 Go-Pay Menyediakan Layanan Pengaduan Yang Tersedia Pada	
Aplikasi Go-Jek .....	97
Tabel 4.33 Semua Yang Ada Didalam Aplikasi Go-Jek Dapat Dibayarkan	
Melalui Go-Pay.....	98
Tabel 4.34 Menurut Saya,Go-Pay sangat tanggap dengan keluhan Pengguna .....	99
Tabel 4.35 Saya Merasa Percaya meggunakan Sistem Pembayaran Go-Pay .....	100
Tabel 4.36 Go-Pay Akan Bertanggung Jawab Bila Terjadi Masalah	
Selama transaksi .....	101
Tabel 4.37 Saya Merasa Layanan Yang Diberikan Go-Pay Sesuai Dengan	
Apa Yang Saya Harapkan .....	102
Tabel 4.38 Saya Merasa Puas Menggunakan Go-Pay Saat Transaksi	
Didalam Aplikasi Go-Jek .....	103

Tabel 4.39 Saya Merasakan Pelayanan Go-Pay Saat saya Mengalami Kendala Dalam Dibantu Dengan Maksimal Oleh Customer Service .....	104
Tabel 4.40 Harga Yang Harus Dibayarkan Sesuai Dengan Yang Tertera Di Aplikasi Go-Jek .....	105
Tabel 4.41 Saya Merasa Layanan Dan Harga Sesuai Dengan Kepuasan Yang Di Dapat .....	106
Tabel 4.42 Layanan Dalam Aplikasi Go-Jek Membantu Saya Menentukan Harga Yang Sesuai Untuk Melakukan Pembayaran Go-Pay .....	107
Tabel 4.43 Saya Merasakan Kemudahan Dalam Bertansaksi Di Aplikasi Go-Jek Setelah Menggunakan Go-Pay .....	108
Tabel 4.44 Saya Merasakan Go-Pay Menjadi Alat Pembayaran M-Payment Yang Dibutuhkan Saat Ini .....	109
Tabel 4.45 Go-Pay Menjadi Penunjang Era M-Payment Saat Ini .....	110
Tabel 4.46 Hasil Uji Vadilitas .....	111
Tabel 4.47 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay .....	113
Tabel 4.48 Uji Realibilitas Dari Indikator Kepercayaan .....	114

Tabel 4.49 Uji Realibilitas Dari Indikator Kepuasan Konsumen .....	114
Tabel 4.50 Rigresi Linier Sederhana Pengaruh Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay(X1) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y) .....	115
Tabel 4.51 Rigresi Linier Sederhana Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y) .....	116
Tabel 4.52 Rigresi Linier Berganda Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	117
Tabel 4.53 Hasil Uji T Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay terhadap Kepuasan Konsumen .....	119
Tabel 4.54 Hasil Uji T Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	120
Tabel 4.53 Hasil Uji F .....	121
Tabel 4.56 Hasil Koefisien Determinasi Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay terhadap Kepuasan Konsumen .....	122
Tabel 4.57 Hasil Koefisien Determinasi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	123
Tabel 4.58 Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	124

Tabel 4.59 Uji Multikolinieritas Variabel Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay  
dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen ..... 125

Tabel 4.60 Uji Heterokedastisitas Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay dan  
Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen ..... 126



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pembayaran Transportasi Online .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Hasil Pra Kuesioner .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Karya Anak Bangsa**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**



Halaman

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Daftar Riwayat Hidup .....	137
LAMPIRAN 2 Prakesioner Penelitian .....	138
LAMPIRAN 3 Tabulasi Data Prakuesioner Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay .....	141
LAMPIRAN 4 Tabulasi Data Prakuesioner Kepercayaan .....	143
LAMPIRAN 5 Tabulasi Data Prakuesioner Kepuasan Konsumen .....	145
LAMPIRAN 6 Kuesioner Penelitian .....	147
LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Variabel Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay	153
LAMPIRAN 8 Tabulasi Data Variabel Kepercayaan .....	157
LAMPIRAN 9 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen .....	161
LAMPIRAN 10 Hasil Output Uji Validitas .....	165
LAMPIRAN 11 Hasil Output Uji Reliabilitas .....	168
LAMPIRAN 12 Hasil Output Uji Regresi Sederhana dan Berganda .....	170
LAMPIRAN 13 Hasil Output Koefisien Determinasi $R^2$ .....	171
LAMPIRAN 14 Hasil Output Uji F dan Uji T .....	172

LAMPIRAN 15 Hasil Output Uji Asumsi Klasik .....	174
LAMPIRAN 16 T Tabel .....	186
LAMPIRAN 17 F Tabel .....	190
LAMPIRAN 18 R Tabel.....	193
LAMPIRAN 19 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa .....	196





**Fakultas Ekonomi**

