

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INSTALASI  
RAWAT JALAN, RUMAH SAKIT WIJAYAKUSUMA  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**INTAN WULANSARI  
1402010031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INSTALASI  
RAWAT JALAN, RUMAH SAKIT WIJAYAKUSUMA  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**INTAN WULANSARI  
1402010031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INSTALASI  
RAWAT JALAN, RUMAH SAKIT WIJAYAKUSUMA  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Oleh :

**INTAN WULANSARI  
1402010031**

Diterima dan disetujui oleh :

**Pembimbing**



**Hj. HERNI JUSTIANA ASTUTI, Ph.D  
NIK. 2160183**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Wulansari

NIM : 1402010031

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Intan Wulansari

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Intan Wulansari  
NIM : 1402010031  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan, Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. HERNI JUSTIANA ASTUTI, Ph.D

(  )

Anggota 1 : Dra. TRI SEPTIN MUJI RAHAYU, M.Si

(  )

Anggota 2 : Hengky WIDHIANDONO, S.E., M.Si

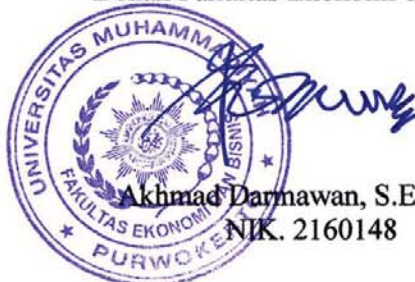
(  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 28 Desember 2017

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

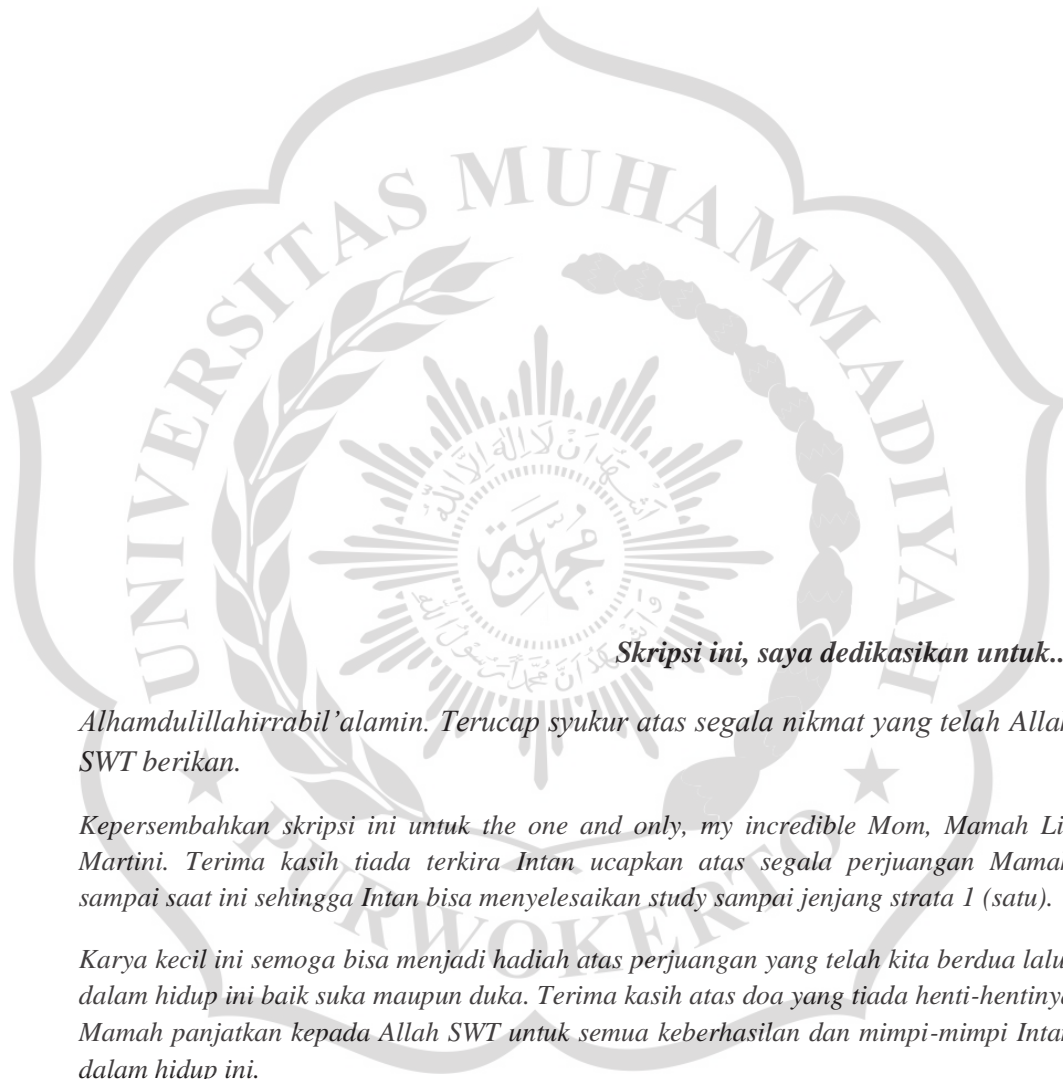


Akhmad Darmawan, S.E., M.Si.  
NIK. 2160148

## MOTTO

- Ibu, Ibu, Ibu, lalu Ayah.
- *Man Jadda WaJada*, “Barangsiapa bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil”. *Where there is a will there is a way!* “Dimana ada kemauan pasti ada jalan.”
- Allah jadikan yang tidak mungkin menjadi mungkin.
- *Yaa Muqallibal Quluub, Tsabbit Qalbi ‘Ala Diinik*, “Wahai Dzat yang membolak-balikkan hati, teguhkan hati kami diatas agama-Mu.” (HR. Ahmad dan at Tirmidzi)
- Tenang, kamu punya Allah! “*Hanya dengan mengingat-Ku hati akan menjadi tenang.*” (Q.S Ar-Ra’d 13:28)
- Setengah dari bukti kebaikan Islamnya seseorang ialah meninggalkan sesuatu yang tidak berguna baginya. (HR. Tirmidzi)
- *Learning is a journey, not a destination.* (Rambat Lupiyoadi)
- Hidup adalah perjalanan, lakukan perjalanan untuk kehidupan. (Anggi Frisca)
- Membandingkan hidupmu dengan orang lain adalah cara termudah untuk merusak kebahagiaanmu hari ini.
- Kau boleh lari dari kenyataan, asalkan tahu jalan pulang. Pergi dengan kekanakan, pulang dengan pendewasaan. (Fiersa Besari)
- Sahabat adalah tempat pulang kedua setelah orang tua.

## PERSEMBAHAN



***Skripsi ini, saya dedikasikan untuk...***

*Alhamdulillahirrabil'alamin. Terucap syukur atas segala nikmat yang telah Allah SWT berikan.*

*Kepersembahkan skripsi ini untuk the one and only, my incredible Mom, Mamah Lis Martini. Terima kasih tiada terkira Intan ucapkan atas segala perjuangan Mamah sampai saat ini sehingga Intan bisa menyelesaikan study sampai jenjang strata 1 (satu).*

*Karya kecil ini semoga bisa menjadi hadiah atas perjuangan yang telah kita berdua lalui dalam hidup ini baik suka maupun duka. Terima kasih atas doa yang tiada henti-hentinya Mamah panjatkan kepada Allah SWT untuk semua keberhasilan dan mimpi-mimpi Intan dalam hidup ini.*

*Tiada kalimat yang bisa menggambarkan betapa bahagianya Intan memiliki seorang Ibu seperti Mamah. Maafkan anakmu ini yang terkadang masih menggoreskan luka dihatimu, namun dalam lubuk hati yang terdalam Intan ingin katakan, I love You Mamah. Semoga Mamah selalu bahagia didunia maupun diakhirat kelak, semoga Intan menjadi salah satu alasan untuk itu.*

*Terima kasih juga, Bapak.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.*

*Alhamdulillah* segala puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang juga telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan sebelum penulis pindah *study* ke Universitas Muhammadiyah Purwokerto

7. Kedua orang tua Ibu Lis Martini dan Bapak Aris Stiawan, kedua Kakak saya Oktavia dan Hani Febriyanti, kedua Kakak Ipar saya Kuswoto dan Sarwono, serta keempat Keponakan saya Ridevia Az-Zahra, Sylva Khamilatun Nukha, Sabrina Anastasya, dan Bimbim Alselo Rakenza yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua angkatku *Mimi Nurul Laura Suparlan* dan *Pipi Yuli Kurniawan* serta Alm. *Yangkung Drs. Suparlan Abdul Basir, M.Sc* dan *Yangti Siti Djuwariyah Suparlan* serta seluruh keluarga besar Bani Suparlan, terima kasih untuk semua jasa yang telah kalian berikan sehingga penulis bisa merasakan bangku perkuliahan hingga sekarang mendapat gelar sarjana dan Insha Allah bisa mengangkat derajat keluarga. Selamanya penulis berhutang budi yang teramat besar kepada kalian. Terima kasih pula untuk pelajaran dan pengalaman hidup terbaik yang kalian berikan selama berada di Kota Solo sehingga penulis bisa menjadi pribadi yang seperti sekarang, kebaikan hadir dari kalian dan keburukan hadir dari diri penulis sendiri.
9. Sahabat-sahabat pejuang skripsi, Setriyani Nur Fitriyah, Santika Septiyani Putri, Fajar Tri Pamungkas, Sigit Purnomo Aji dan Baha Wasi'ul Huda, terima kasih atas canda tawa, semangat, motivasi, masukan, doa dan semua persahabatan yang telah kalian berikan selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas A angkatan 2014. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
11. Teman-teman Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Balans Universitas Muhammadiyah Surakarta, Muhammad Lutfie, Mutiara Triastuti, Santika Rahayu, Irfanus Prasetyo Wibowo, Agus Rianto, Ismoyo Adi Nugroho, Amin Fauzi, Ammi Wijayanti, Pungki. T.R, Dina Marleni, Maspupah, Rizka Malinda, Fitriana Dikky. R., Nuzulul Fauziyah, Lily Indah, Triyas Wendah, Isti Nugraheni, Reny Eka, Febtia Ulfah, Khusnul Adib, Mustaq Zabidi, Ahmad Zein, M. Rudianto, Rachmawati Nur Puji Astuti, Wakhid Ajhi Saputra, Aan Setyawan, Eppy Yulian Surendra, Sopranita Ajeng Kartika,

Lulu Chadiratul Arofah dan Asri Ditha Hapsari, terima kasih untuk 3 (tiga) semester terindah dan penuh warna yang telah kalian berikan, semoga tali silaturahmi selalu terjaga.

12. Teman-teman *Youth Center to Act for Nation (YOUCAN) Social Expedition* Kota Tual-Maluku, Oktavia Wijaya dan Dewi Rachmanita Syiam yang selalu menjadi alarm pengingat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih pula Anggrita Yusanti, Cintia Tiodora Silalahi, Hany Zuyyina Luthfa dan teman *Youcan* semuanya atas doa, dukungan dan semangat dari kalian.
13. Keluarga baruku Volunteers Negeri Dongeng Regional Kota Purwokerto, terima kasih atas semangat, dukungan serta doa untuk penulis.
14. Teman-teman PENA ADVENTURE, terima kasih sudah menjadi rumah kedua bagi penulis disaat suka dan duka selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih pula Mas Burhan Setyabudi, selaku motivator disaat penulis mengalami masa tersulit dan menemukan jalan *buntu* dalam menyusun skripsi ini sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikannya dengan baik.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah *Subhanahu wa Ta'ala* berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. *Aamiin*.

*Wassalamu 'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.*

Purwokerto, Januari 2018

Penulis



Intan Wulansari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Wulansari  
NIM : 1402010031  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN, RUMAH SAKIT  
WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : Januari 2018



**Intan Wulansari**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEH PESERTA BADAN PENYELEHNGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN, RUMAH SAKIT  
WIJYAKUSUMA PURWOKERTO**

**Intan Wulansari<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti Ph.D<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien. Subyek penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. Teknik pengumpulan data adalah *purposive sampling* dengan menggunakan 128 sampel responden. Uji Instrumen yang digunakan uji Validitas, Reliabilitas, semua item pernyataannya valid dan reliabel, selain itu terbebas dari Uji Asumsi Klasik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Beda. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil Uji Beda menunjukkan ada perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan antara pasien non-TNI/umum dan pasien TNI. Variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah Jaminan (*Assurance*), direkomendasikan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan kesehatan yang aman, memiliki petugas kesehatan yang terpercaya, bersikap sopan dan memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan dari pasien.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS kesehatan

**IMPACT OF SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFACTION MEMBER  
OF INSTITUTION OF SOCIAL SECURITY HEALTH IN OUTPATIENT  
INSTALLATION WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO HOSPITAL**

**Intan Wulansari<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti Ph.D<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

*The type of research used in this study is quantitative research to determine the influence of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The independent variables in this research are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy while the dependent variable is Patient Satisfaction. The subject of this research is the member of institution of social security health in the Outpatient Installation of Wijayakusuma Purwokerto Hospital. Data collection technique is purposive sampling by using 128 sample of respondents. Test Instruments used Validity test, Reliability test, all items statements are valid and reliable, other than that free from the Classic Assumption Test. Data analysis technique used is Multiple Regression Analysis, Hypothesis Test and Different Test. The result of the analysis shows that the variable of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy simultaneously and partially have a significant positive effect on Patient Satisfaction. Different Test Result shows that there is a significant difference of average patient satisfaction member of institution of social security health between non-TNI/general patients and TNI patients. The most dominant variable of influence is Assurance, is recommended for hospitals to improve the quality of services by providing safe health services, having trusted health workers, being polite and knowledgeable to answer questions from patients.*

**Keywords:** *service quality, patient satisfaction, institution of social security health*

## DAFTAR ISI

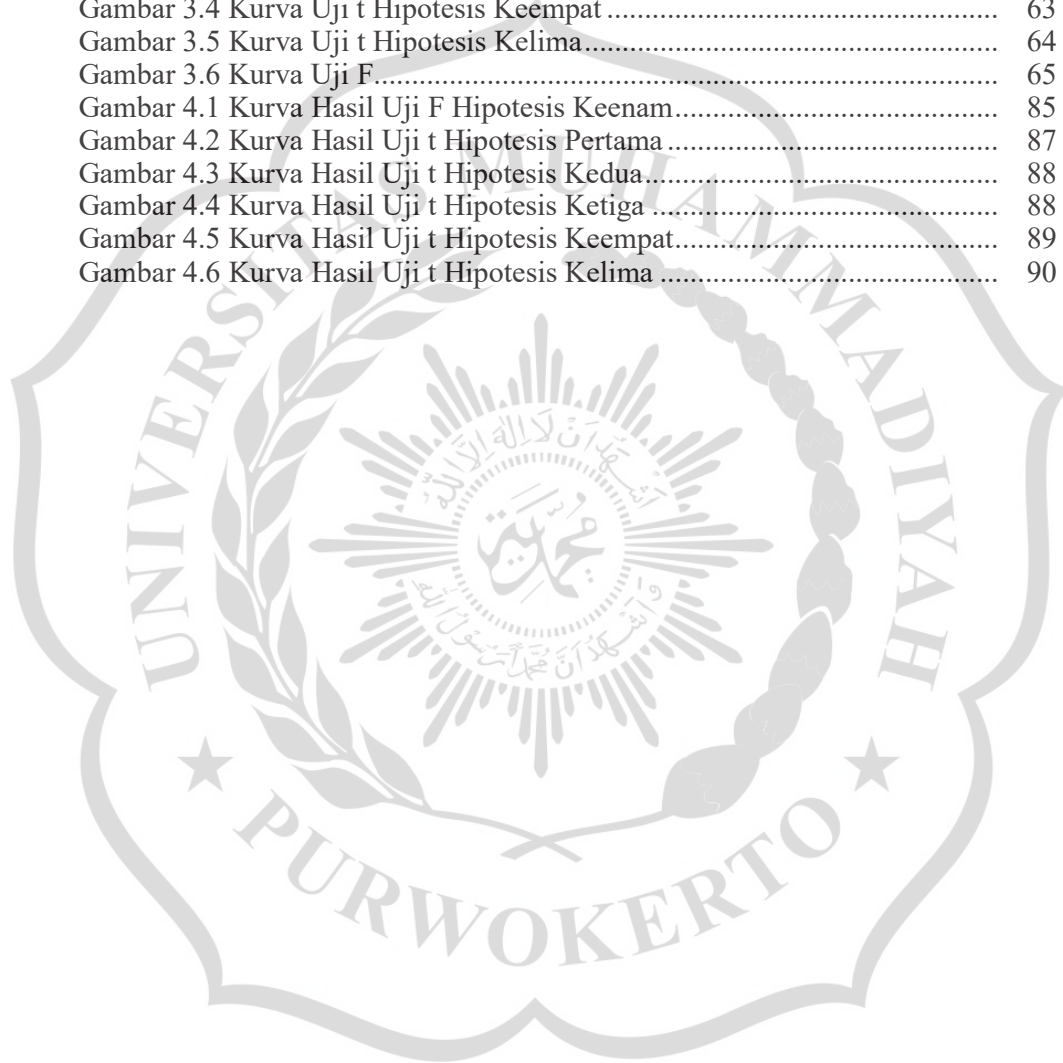
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DAFTAR ISI.	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pemikiran.....	38
D. Hipotesis.....	44
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel .....	45
C. Metode Pengumpulan Data.....	48
D. Variabel Penelitian .....	50
E. Definisi Operasional.....	51
F. Metode Analisis Data.....	54
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
B. Response Rate .....	69
C. Deskripsi Responden .....	71
D. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	74
E. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	76
F. Hasil Metode Analisis Data .....	80
G. Pembahasan.....	92
H. Keterbatasan Penelitian.....	103
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	51
Tabel 4.1 Response Rate.....	70
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas .....	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Beda t-test Output Pertama.....	90
Tabel 4.13 Hasil Uji Beda t-test Output Kedua .....	91
Tabel 4.14 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (Tangibles) ..	93
Tabel 4.15 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Keandalan (Reliability)	95
Tabel 4.16 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) .....	97
Tabel 4.17 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Jaminan (Assurance).....	98
Tabel 4.18 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Empati (Emphaty).....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	60
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	61
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	62
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	63
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	64
Gambar 3.6 Kurva Uji F.....	65
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji F Hipotesis Keenam.....	85
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Pertama .....	87
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kedua.....	88
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga .....	88
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat.....	89
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kelima .....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....	111
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	115
Lampiran 3 Data Deskripsi responden.....	143
Lampiran 4 Deskripsi Responden.....	147
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	149
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	159
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolonieritas.....	159
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	160
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	160
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	161
Lampiran 12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	161
Lampiran 13 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	161
Lampiran 14 Hasil Uji Beda t-test .....	162
Lampiran 15 Tabel r.....	163
Lampiran 16 Tabel F.....	164
Lampiran 17 Tabel t.....	165

