

**PENGARUH FITUR APLIKASI, EFEKTIVITAS
PENGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI PLN *MOBILE* PT PLN (PERSERO) ULP
TANJUNG BATU**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**RESA RISTALIA
NIM. 2204020029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Resa Ristalia
NIM : 2204020029
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

H. Catri Jintar, S.E., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II

Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIP. 199201212019032018

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Ketua Penguji		20/1/2026
2. <u>Dr. Winata Wira, S.E., M.Ec</u> NIP. 198106082014041001	Penguji I		30/1/26
3. <u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji II		29/1/26
4. <u>H. Catri Jintar, S.E., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji III		29/1/26
5. <u>Kiki Wulandari, S.E., M.M</u> NIP. 199201212019032018	Penguji IV		30/1/26

Tanggal Lulus: 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Resa Ristalia
NIM : 2204020029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

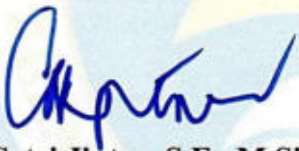
Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

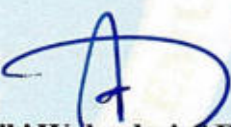
Tanjungpinang, 09 Januari 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


H. Catri Jintar, S.E., M.Si
NIP. 196210191993101002


Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resa Ristalia
NIM : 2204020029
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 28 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Resa Ristalia
NIM. 2204020029

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Bismillahirrahmanirrahim

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa:

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا *inna ma'al- 'usri yusrā*

Artinya: *"Sesungguhnya setiap kesulitan pasti ada kemudahan"*

(Q.S. Al-Insyirah ayat 5–6)

Gelar ini bukan hanya tentang perjuanganku, tetapi tentang keyakinan Mama dan Papa yang tidak pernah goyah. Mereka selalu berkata:

“Apa pun yang kamu hadapi, jangan takut. Selama kamu berusaha, kami selalu di belakangmu, mendoakan tanpa henti.”

Setiap kali aku hampir berhenti, aku kembali berdiri karena sadar bahwa aku tidak pernah berjuang sendirian. Setiap keringat orang tuaku adalah kekuatanku untuk terus melangkah maju.

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih.”

(Resa Ristalia)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua tercinta sebagai pilar terkuat dalam hidup penulis, yang senantiasa menjadi sumber semangat, doa, sandaran dan dukungan tanpa henti di tengah kerasnya perjalanan hidup.*
- 2. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya agar memberikan kemudahan, petunjuk, serta menyertai setiap langkah penulis.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samsupridar dan Ibu Legisah, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan terbesar dan cinta tanpa batas dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, pengorbanan tanpa lelah, dukungan moral maupun finansial yang tiada henti, hingga terselesaikannya skripsi ini. Segala pencapaian penulis merupakan wujud dari doa dan ketulusan kalian.
2. Kakak tercinta, Desi Silvana, yang selalu memberikan kekuatan dan semangat kepada penulis. Serta keponakan tercinta, Addara Fredella Ulani dan Arshaka Hannan Habibillah yang selalu menjadi sumber semangat, keceriaan dan inspirasi dalam setiap langkah penulis.

3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah menjadi pemimpin bijaksana dalam memajukan kampus, serta memberikan fasilitas yang mendukung terlaksananya proses akademik.
4. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang memberikan dukungan selama proses studi penulis.
5. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu memberikan arahan dalam berbagai urusan akademik penulis.
6. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu memberikan dukungan, pengawasan dan kemudahan kepada penulis.
7. Bapak H. Catri Jintar, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dan sepenuh hati dalam membimbing, serta telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, nasihat, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Kiki Wulandari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan bimbingan, masukan, koreksi yang bermanfaat, serta dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu yang telah memberikan dukungan penuh, kesempatan, serta bantuan selama proses penelitian ini berlangsung.

10. Untuk diri sendiri, Resa Ristalia. Terima kasih telah bertahan, berjuang dan tidak menyerah meski banyak hal terasa berat. Untuk setiap malam yang dihabiskan dengan kelelahan, setiap pagi yang dimulai dengan keraguan dan setiap langkah kecil yang terus membawa maju. Teruslah melangkah, menghargai diri sendiri dan bangga atas setiap proses yang telah dilalui demi masa depan yang cerah.

11. Seseorang yang berperan penting, Andre Yofan yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam perjalanan perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, serta segala waktu, doa, dukungan dan semangat yang tulus diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

12. Teman-teman seperjuangan penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan kebersamaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya manajemen.

Tanjungpinang, 28 Januari 2026

Penulis,



Resa Ristalia

NIM. 2204020029

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Pembatasan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	17

2.1.1.1	Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.2	Fitur Aplikasi	19
2.1.2.1	Pengertian Fitur Aplikasi.....	19
2.1.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fitur Aplikasi ...	20
2.1.2.3	Indikator Fitur Aplikasi.....	21
2.1.3	Efektivitas Penggunaan	21
2.1.3.1	Pengertian Efektivitas Penggunaan.....	21
2.1.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan	22
2.1.3.3	Indikator Efektivitas Penggunaan	23
2.1.4	Kualitas Layanan.....	24
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	24
2.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	25
2.1.4.3	Indikator Responsivitas Layanan	26
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.1.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
2.1.5.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2	Review Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1	Pengaruh Fitur Aplikasi (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan	

(Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	37
2.4.2 Pengaruh Efektivitas Penggunaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	38
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	40
2.4.4 Pengaruh Fitur Aplikasi (X1), Efektivitas Penggunaan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	42
2.5 Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	47
3.3.1 Variabel Bebas	47
3.3.2 Variabel Terikat	47
3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi	49
3.4.2 Sampel.....	50
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	52

3.5.1 Sumber Data	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.2.1 Kuesioner	53
3.5.2.2 Studi Pustaka	55
3.6 Teknik Analisis Data	55
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
3.6.2 Uji Kualitas Data	56
3.6.2.1 Uji Validitas	56
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.6.3.1 Uji Normalitas	57
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	59
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	60
3.6.5 Uji Hipotesis.....	61
3.6.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	61
3.6.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	62
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1 Profil Perusahaan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	64
4.1.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	66
4.1.3 Visi dan Misi PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....	67
4.1.4 Distribusi Responden	68

4.1.5 Demografi Responden	68
4.1.5.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.5.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.1.5.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.1.5.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	72
4.1.6 Deskripsi Variabel Penelitian	74
4.1.6.1 Deskripsi Variabel Fitur Aplikasi (X1).....	74
4.1.6.2 Deskripsi Variabel Efektivitas Penggunaan (X2).....	76
4.1.6.3 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X3).....	78
4.1.6.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	81
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	83
4.2.1 Teknik Analisis Data.....	83
4.2.1.1 Uji Statistik Deskriptif	84
4.2.2 Uji Kualitas Data	85
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	85
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	88
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	90
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	90
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	95
4.2.5 Uji Hipotesis.....	98
4.2.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	98

4.2.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	101
4.2.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	103
4.2.6	Pembahasan Hipotesis	105
4.2.6.1	Pengaruh Fitur Aplikasi (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	106
4.2.6.2	Pengaruh Efektivitas Penggunaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	108
4.2.6.3	Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	110
4.2.6.4	Pengaruh Fitur Aplikasi (X1), Efektivitas Penggunaan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		115
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Periode 2022-2025	5
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan yang Memanfaatkan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam Melakukan Layanan di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Periode 2022-2025	7
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Terkait Kualitas Layanan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Tahun 2025.....	8
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	54
Tabel 4.1 Distribusi Responden.....	68
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	73
Tabel 4.6 Jawaban Responden Pada Variabel Fitur Aplikasi	74
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pada Variabel Efektivitas Penggunaan	76
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	79
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	84

Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Aplikasi	86
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penggunaan.....	86
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	87
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Aplikasi.....	88
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Penggunaan	89
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	89
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 4.19	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	92
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinearitas	93
Tabel 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Tabel 4.22	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	96
Tabel 4.23	Hasil Uji Parsial (Uji t)	99
Tabel 4.24	Hasil Uji Simultan (Uji F)	102
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
Tabel 4.26	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Periode 2021-2025	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Logo Resmi PT PLN (Persero).....	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....	66
Gambar 4.3 Hasil <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	69
Gambar 4.4 Hasil <i>Pie Chart</i> Usia.....	70
Gambar 4.5 Hasil <i>Pie Chart</i> Pekerjaan	72
Gambar 4.6 Hasil <i>Pie Chart</i> Frekuensi Penggunaan Aplikasi	73
Gambar 4.7 Hasil Grafik Histogram	91
Gambar 4.8 Hasil Grafik P-P Plot.....	91
Gambar 4.9 Hasil Uji Grafik <i>Scatterplot</i>	94
Gambar 4.10 Hasil Uji Hipotesis	105

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Uraian
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Gambaran Umum Responden
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Analisis Statistik Deskriptif
Lampiran 5	Uji Kualitas Data
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 8	Uji Hipotesis
Lampiran 9	Tabel r
Lampiran 10	Tabel t
Lampiran 11	Tabel F
Lampiran 12	Dokumentasi
Lampiran 13	Surat Izin Penelitian