

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR  
TERHADAP PENGGUNAAN QRIS**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**NUR IZZATI RAHMI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M / 1445 H**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR  
TERHADAP PENGGUNAAN QRIS**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**NUR IZZATI RAHMI**

**190105020370**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M / 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Izzati Rahmi  
NIM : 190105020370  
Tempat/Tgl Lahir : Marabatuan, 6 Oktober 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan untuk pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 4 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Nur Izzati Rahmi

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur terhadap Penggunaan QRIS

Ditulis Oleh : Nur Izzati Rahmi

NIM : 190105020370

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Marabatuan, 6 Oktober 2001

Alamat : Desa Tanjung Nyiur, Rt. 003, Rw. 001, Kecamatan Pulau Sembilan, Kabupaten Kotabaru, Kode Pos 72181

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 4 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Pembimbing I

Muhammad Rizali, MH.  
NIP. 198601162011011012

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur terhadap Penggunaan QRIS", di tulis oleh Nur Izzati Rahmi, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Oktober 2023

Telah LULUS dengan predikat:

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196030417199102001

### Tim Penguji

#### Nama

1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I.  
(Ketua)
2. Muhammad Rizali, M.H.  
(Anggota)
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.  
(Anggota)
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I.  
(Anggota)

#### Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 

## ABSTRAK

**Nur Izzati Rahmi. 2023.** *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur terhadap Penggunaan QRIS.* Skripsi, Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, MH.,

**Kata Kunci :** Analisis, Kepuasan Masyarakat, dan Penggunaan QRIS

Penelitian ini di latar belakang dengan diterapkannya pembayaran nontunai yang telah diresmikan oleh Bank Indonesia (BI) sebagai salah satu kebijakan pada bidang pembayaran yaitu berupa *QR code* yang telah dirancang oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan Bank Indonesia (BI), guna memudahkan masyarakat dalam bertransaksi sehingga lebih praktis dan juga efektif tentunya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Banjarmasin timur terhadap penggunaan QRIS, serta untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Adapun teknik yang digunakan dalam dalam pengumpulan data yakni dengan kuesioner/angket. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan yang menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif diperoleh hasil bahwa: pertama, Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur terhadap Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* Pada variabel X dan Y dari sepuluh (10) indikator yang ada, masing-masing indikator penelitian tersebut memperoleh hasil tingkat kepuasan pada level D yaitu puas. Kedua, Faktor-faktor yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur dalam Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* yaitu, pada variabel X: Isi (*content*) : 51% . Adapun pada variabel Y yaitu: Keandalan (*reability*) : 56,3.

## **MOTTO**

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

“Susah, tapi bismillah”

(Fiersa Besari)

“Yakinlah, semua hanya perlu dijalani”

(Nur Izzati Rahmi)

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala, atas limpahan rahmat, karunia dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa syukur yang mendalam atas terselesaikannya skripsi ini peneliti mempersembahkannya kepada:

1. Diri saya sendiri yang telah berusaha melawan segala prasangka negatif sehingga dapat bertahan dan sampai dititik ini.
2. Papa dan mama, serta adik-adik saya yang telah senantiasa memberikan kekuatan dan do'a untuk saya.
3. Dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing bapak Muhammad Rizali, MH., atas bimbingannya selama penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Guru yang telah membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya selama berkuliah disini.
5. Teman-teman yang mempunyai NIM berikut:  
190104030238, 190105010369, 200101070708, 200101040699,  
230105010073.

Juga seluruh pihak yang telah menyumbangkan tenaga dan pikiran serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.



## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim, alhamdulillah rabbil alamin, wassholatu wassalmu ala asrofil anbiya al mursalin, sayyidina wa maulana muhammadin wa ala alihi washohbihi ajma'in. Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala, atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur Terhadap Penggunaan QRIS" yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Perbankan Syariah, yaitu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini peneliti mendapatkan begitu banyak dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid. M. Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Yusuf Asyahri S.E.,M.E selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
5. Bapak Muhammad Rizali, MH., selaku Penasihat Akademik, yang telah banyak memberikan bimbingan, dan saran serta kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan ilmu adab serta sopan santun kepada peneliti selama melaksanakan perkuliahan.
7. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas segala bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, Peneliti mengharapkan ampunan serta ridha Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Peneliti menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, dan masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan seluruh pihak terkait, serta menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai Ilmu Perbankan Syariah, Aamiin.

Banjarmasin, 17 September 2023

Peneliti,

Nur Izzati Rahmi

## TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	'
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	'
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh			:	

### 1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan aldharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَ -	Ai	a dan i
وَ -	Au	a dan u

## 2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

## 3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

## 4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (-) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata

sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الصَّرْوَرَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

## 5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَة	Tharîqah
2	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَة الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

## 6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*)

atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

## 7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبًا الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تُبَّتِ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	hub al-istithlâ‘
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	musâhamah-al
مَنْ سَلَكَ ثَرِيقًا	man salaka tharîqan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	1
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	3
<b>BAB I</b> .....	4
<b>PENDAHULUAN</b> .....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional .....	7

F.	Penelitian Terdahulu .....	8
G.	Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II .....</b>		<b>13</b>
<b>TEORI KEPUASAN KONSUMEN DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK....</b>		<b>13</b>
A.	Kepuasan .....	13
B.	Transaksi Digital .....	23
<b>BAB III.....</b>		<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B.	Lokasi penelitian .....	33
C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	33
D.	Populasi dan Sampel.....	34
E.	Data dan Sumber Data .....	35
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
G	Pengolahan dan Analisis Data.....	37
<b>BAB IV .....</b>		<b>40</b>
<b>PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>40</b>
A.	Penyajian Data.....	40
B.	Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>		<b>79</b>



<b>PENUTUP</b> .....	<b>79</b>
A. Simpulan.....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert .....	36
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Banjarmasin Timur .....	41
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 5 Uji Validitas Penggunaan QRIS (Variabel X) .....	47
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan (Variabel Y) .....	48
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y .....	48
Tabel 4. 8 Indikator Konten ( <i>content</i> ) X1 .....	49
Tabel 4. 9 Indikator Konten ( <i>content</i> ) X2.....	50
Tabel 4. 10 Indikator Konten ( <i>content</i> ) X3 .....	50
Tabel 4. 11 Indikator Akurasi ( <i>accuracy</i> ) X4 .....	51
Tabel 4. 12 Indikator Akurasi ( <i>accuracy</i> ) X5 .....	52
Tabel 4. 13 Indikator Akurasi ( <i>accuracy</i> ) X6 .....	52
Tabel 4. 14 Indikator Format ( <i>format</i> ) X7 .....	53
Tabel 4. 15 Indikator Format ( <i>format</i> ) X8 .....	54
Tabel 4. 16 Indikator Format ( <i>format</i> ) X9 .....	54
Tabel 4. 17 Indikator Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>ease of use</i> ) X10 .....	55
Tabel 4. 18 Indikator Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>ease of use</i> ) X11 .....	56
Tabel 4. 19 Indikator Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>ease of use</i> ) X12 .....	56
Tabel 4. 20 Indikator Ketepatan Waktu ( <i>timelines</i> ) X13 .....	57
Tabel 4. 21 Indikator Ketepatan Waktu ( <i>timelines</i> ) X14 .....	58

Tabel 4. 22 Indikator Ketepatan Waktu ( <i>timelines</i> ) X15 .....	58
Tabel 4. 23 Rekapitulasi hasil pernyataan indikator Penggunaan QRIS (X).....	59
Tabel 4. 24 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator Penggunaan QRIS (X) .....	60
Tabel 4. 25 Kriteria Penilaian Penggunaan QRIS (X) .....	61
Tabel 4. 26 Indikator Daya Guna ( <i>Visibility</i> ) Y1 .....	62
Tabel 4. 27 Indikator Daya Guna ( <i>Visibility</i> ) Y2 .....	63
Tabel 4. 28 Indikator Daya Guna ( <i>Visibility</i> ) Y3 .....	64
Tabel 4. 29 Indikator Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Y4 .....	64
Tabel 4. 30 Indikator Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Y5 .....	65
Tabel 4. 31 Indikator Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Y6 .....	66
Tabel 4. 32 Indikator Layanan ( <i>Service</i> ) Y7 .....	67
Tabel 4. 33 Indikator Layanan ( <i>Service</i> ) Y8 .....	67
Tabel 4. 34 Indikator Layanan ( <i>Service</i> ) Y9 .....	68
Tabel 4. 35 Indikator Keandalan ( <i>Reability</i> ) Y10 .....	69
Tabel 4. 36 Indikator Keandalan ( <i>Reability</i> ) Y11 .....	69
Tabel 4. 37 Indikator Keandalan ( <i>Reability</i> ) Y12 .....	70
Tabel 4. 38 Indikator Keamanan ( <i>Security</i> ) Y13 .....	71
Tabel 4. 39 Indikator Keamanan ( <i>Security</i> ) Y14 .....	71
Tabel 4. 40 Indikator Keamanan ( <i>Security</i> ) Y15 .....	72
Tabel 4. 41 Rekapitulasi hasil pernyataan indikator Kepuasan (Y).....	73
Tabel 4. 42 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator Kepuasan (Y) .....	74
Tabel 4. 43 Kriteria Penilaian Kepuasan (Y) .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Riwayat Hidup.....	92
Lampiran 3 Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi.....	93
Lampiran 4 Penelitian Waktu Ujian Proposal Skripsi .....	94
Lampiran 5 Berita Acara Ujian Proposal .....	95
Lampiran 6 Permohonan Izin Riset.....	96
Lampiran 7 Balasan Surat Riset .....	97
Lampiran 8 Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	98
Lampiran 9 Surat Penetapan Bebas Plagiasi .....	104
Lampiran 10 Dokumentasi.....	105
Lampiran 11 Jawaban Responden.....	106
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	111
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	112
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	113
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	113
Lampiran 16 Data Jawaban Responden Variabel X .....	107
Lampiran 17 Data Jawaban Responden Variabel Y .....	109