



**PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN
ATAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP
KINERJA INDIVIDUAL**

SKRIPSI

Oleh

Fera Kusuma Dewi

NIM 090810301195

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN
ATAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP
KINERJA INDIVIDUAL**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Fera Kusuma Dewi

NIM 090810301195

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2014

PERSEMBAHAN

Puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segenap hati, skripsi kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Drs. Herry Budiyanto, dan Ibunda Setya Hati, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi keberhasilanku
2. Kakak-kakakku tersayang, Indra Budicahyanto, ST., Andriyanto, ST., Reni Riastuti, SIP., Agus Sugeng S., Enik Astutik.
3. Sahabat-sahabat setiaku, Yedija Andika, Jenal Abidin, Dedy Samosir, terima kasih atas bantuan dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsiku ini
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi
5. Almamater tercinta, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember

MOTTO

Janganlah kamu meminta sesuatu kekuasaan jika diberi kekuasaan tanpa meminta, maka Engkau akan diberikan pertolongan dan jika Engkau diberinya karena meminta, maka Engkau akan disertai untuk mengurusinya.

(Suharto, 1993 : 614)

“Dan carilah apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”

(QS. Al-Qashash: 77)*)

Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum

(Mahatma Gandhi)

^{*)}Departemen Agama Republik Indonesia. 1990. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Mahkota Surabaya.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fera Kusuma Dewi
NIM : 090810301195
Jurusan : Akuntansi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil karya ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Januari 2014

Yang menyatakan,

Fera Kusuma Dewi
NIM 090810301195

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas
Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja
Individual

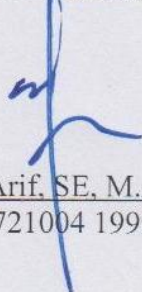
Nama Mahasiswa : Fera Kusuma Dewi

Nomor Induk Mahasiswa : 090810301195

Jurusan : Akuntansi / S1

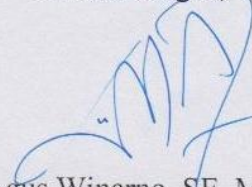
Tanggal Persetujuan : 06 Juli 2013

Pembimbing I,



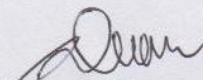
Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak
NIP. 19721004 199903 1 001

Pembimbing II,



Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc., Ak.
NIP. 19830810 200604 1 001

Ketua Program Studi



Dr. Arwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak

NIP. 19720416 200112 1 001

SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN
ATAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI
TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL**

Oleh
FERA KUSUMA DEWI
NIM 090810301195

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak

Dosen Pembimbing II : Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc., Ak.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN ATAS
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fera Kusuma Dewi

NIM : 090810301195


Jurusan : S1 Akuntansi

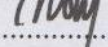
Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

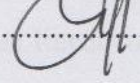
20 Januari 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Ahmad Roziq, SE., MM., Ak : (..........)
NIP. 19700428 199702 1 001

Sekretaris : Novi Wulandari, SE, M.Acc & Fin, Ak : (..........)
NIP. 19801127 200501 2 003

Anggota : Andriana, SE, M.SA : (..........)
NIP. 19820929 201012 2 002



Mengetahui/ Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan


Dr. Moekhammad Fathorrazi, M.Si.

NIP. 19630614 199002 1 001

Fera Kusuma Dewi

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, Surabaya Rungkut (Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur I) dengan melihat teknologi sistem informasi yang digunakan, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan system informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan atas teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual, yang dalam penelitian ini adalah SIDJP. Berdasarkan pemilihan sampel dengan menggunakan metode *quota sampling*, diperoleh 50 orang karyawan yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, Surabaya Rungkut (Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur I). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dengan menyebarkan kuesioner yang diproses dan dianalisis dengan menggunakan metode regresi linear multipel dengan bantuan pengolahan SPSS.

Hasil pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi (SIDJP) terhadap kinerja individual. Dan hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan kepercayaan atas teknologi sistem informasi (SIDJP) terhadap kinerja individual.

Kata Kunci : Efektivitas penggunaan, Kepercayaan, SIDJP, Kinerja Individual

Fera Kusuma Dewi

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRACT

This research was conducted at the Tax Office (KPP) Pratama, Rungkut Surabaya (Directorate General of Taxation Office of East Java I) by looking at the use of information technology systems, namely Information Systems Directorate General of Taxation (SIDJP). SIDJP is an information system in the tax administration in a modern office environment Direktorat General of Taxation (DGT) using a data card hardware and software that is connected to a network in the Central Office of DGT.

This study aims to determine and analyze the influence of usage effectiveness and trust of information system technology to individual performance, which in this study is SIDJP. Based on the selection of the sample by using a quota sampling method, obtained 50 employees who work at the Tax Office (KPP) Pratama, Rungkut Surabaya (Directorate General of Taxation Office of East Java Region I). The data used in this study is primary data that is processed by distributing questionnaires and analyzed using multiple linear regression method with the help of SPSS processing.

The results of testing the first hypothesis in this study suggests that there is a significant positive influence of usage effectiveness of information systems technology (SIDJP) on individual performance. And the second hypothesis test results indicate that there is a significant positive influence of trust over information systems technology (SIDJP) on individual performance.

Keywords: Usage effectiveness, trust, SIDJP, Individual Performance

RINGKASAN

Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual; Fera Kusuma Dewi, 090810301195; 2014: 50 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat diiringi dengan perkembangan system informasi yang berbasis teknologi, dimana kesuksesan system informasi tersebut didukung oleh banyak factor, yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi. Agar organisasi dapat bersaing dengan para kompetitornya, maka organisasi harus dapat mengikuti perkembangan system informasi yang ada, dimana dalam penggunaan system informasi tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menggunakannya. Teknologi informasi saat ini memiliki peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Kegiatan operasional suatu organisasi saat ini tidak terlepas dari teknologi informasi berbasis computer.

Suatu organisasi yang akan melakukan perubahan atas teknologi sistem informasi yang digunakan, maka teknologi yang akan diterapkan tersebut harus disesuaikan dengan kemampuan penggunaannya dan yang mudah digunakan, obyektif serta dianggap dapat memberikan manfaat pada proses penyelesaian tugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan atas teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual. Efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari pengaksesan data yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan tugasnya, dimana data dalam system informasi tersebut seharusnya data yang terintegrasi dari seluruh unit perusahaan, sehingga akses data yang digunakan dalam penyelesaian tugas dapat terselesaikan dengan baik. Sedangkan tingkat kepercayaan atas teknologi sistem informasi berkaitan dengan bagaimana sistem tersebut dapat dipercaya untuk menyelesaikan tugas-tugas individu dengan lebih cepat dan lebih baik dengan adanya sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, Surabaya Rungkut (Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur I) dengan melihat teknologi sistem informasi yang digunakan, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan teknologi sistem informasi yang baru diterapkan oleh KPP Pratama Surabaya Rungkut pada tahun 2012. SIDJP merupakan system informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat, sehingga setiap perekaman data dan informasi melalui SIDJP di KPP, juga akan terekam dan diterima di Kantor Pusat seketika. Dalam pengimplementasian SIDJP yang tergolong baru tersebut, memiliki beberapa kelemahan, serta penerapan strategi parallel yang dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Rungkut yang dapat mempengaruhi kinerja individual. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model Goodhue dan Thompson (1995) tentang *Task Technology Fit* (TTF), dimana model tersebut merupakan evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi yang akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja individual yang lebih baik.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel secara *quota sampling* dengan mengambil persentasi sampelnya sesuai dengan persentase jumlah dipopulasinya, (Jogiyanto, 2008), yaitu dengan 50 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan metode regresi linear multipel, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), uji model (uji F), uji hipotesis (uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil dari pengujian asumsi klasik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari masalah normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dapat dikatakan layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji regresi linear multipel dapat diketahui bahwa hasil uji F memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti bahwa variabel independen (variabel efektivitas penggunaan dan kepercayaan

atas teknologi sistem informasi) berpengaruh secara statistic signifikan terhadap kinerja individual. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh variabel efektivitas penggunaan atas teknologi sistem informasi, yang dalam penelitian ini adalah SIDJP, yang diproksikan dengan kinerja individual memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,288 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,416 > 2,000$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh secara statistic signifikan terhadap kinerja individual. Sedangkan variabel kepercayaan atas teknologi sistem informasi yang diproksikan dengan kinerja individual memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,471 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,687 > 2,000$, dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Hal tersebut berarti bahwa kepercayaan atas teknologi sistem informasi berpengaruh secara statistic signifikan terhadap kinerja individual. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,421, yang berarti bahwa 42,1 % perubahan kinerja individual dipengaruhi oleh variable efektivitas penggunaan teknologi system informasi dan kepercayaan atas teknologi system informasi. Sedangkan sisanya sebesar 57,9% dijelaskan oleh factor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada suri tauladan kita Nabi Muhammad S.A.W. Dengan mengucapkan Alhamdulillahirrobbilalamin atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN ATAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.H.M. *Fathorrozi*, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Bapak Dr. Ahmad Roziq, S.E., MM., Ak., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak dan Bapak Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc., Ak. selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabaran memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Wasito M.Si, Ak., selaku Dosen Wali serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Orang tuaku tercinta Ibunda Setya Hati dan Ayahanda Drs. Herry Budiyanto yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, serta dukungan baik moral maupun

materiil dengan penuh ketulusan, kesabaran, keiklasan, dan pengorbanan yang tiada batas.

7. Kakak-Kakakku tersayang, Indra Budi Cahyanto, ST., Andriyanto, ST., Reni Riastuti, SIP, Agus Sugeng S., serta Enik Astutik yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun materiil.
8. Sahabat-sahabat terbaik, Yedija Andika, Krismawan, dan juga teman-teman seperjuangan S1 Akuntansi 2009, Puput, Ratna, Afrida, serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas semangat dan bantuan kalian dalam segala hal, kenangan dan kebersamaan yang begitu berkesan. Sukses selalu untuk kita.
9. Teman-teman mahasiswa Akuntansi 2009 Fakultas Ekonomi UNEJ
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 10 Januari 2014

Fera Kusuma Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RINGKASAN	x
PRAKATA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Teknologi Sistem Informasi	7
2.1.2 Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi	8

2.2 Sistem Informasi	9
2.2.1 Pengertian Sistem	9
2.2.2 Pengertian Informasi	10
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi	11
2.3 Pengertian Efektivitas	12
2.3.1 Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi	14
2.4 Pengertian Kepercayaan	15
2.4.1 Kepercayaan atas Teknologi Sistem Informasi	16
2.5 Kinerja	17
2.5.1 Pengertian Kinerja Individual	17
2.6 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)	19
2.7 Penelitian Terdahulu	20
2.8 Kerangka Pemikiran	22
2.9 Pengembangan Hipotesis	23
2.9.1 Hubungan Antara Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Dengan Kinerja Individual	23
2.9.2 Hubungan Antara Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi dengan Kinerja Individual	24
 BAB 3. METODE PENELITIAN.....	 26
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel	26
3.4 Definisi Operasional	27
3.5 Metode Analisis Data	28
3.5.1 Statistik Deskriptif	28
3.5.2 Uji Kualitas Data	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3.1 Uji Normalitas	30

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	30
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.5.4 Uji Hipotesis	31
3.5.4.1 Regresi Linear Multipel	32
3.5.4.2 Uji F	32
3.5.4.3 Uji t	32
3.5.4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
4.2 Analisis data.....	35
4.2.1 Statistik Deskriptif	35
4.2.1.1 Statistik Deskriptif Variabel penelitian	35
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	37
4.3.1 Hasil Uji Validitas	37
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.4 Uji Asumsi Klasik	39
4.4.1 Uji Normalitas	39
4.4.2 Uji Multikolinearitas	39
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	40
4.5 Uji Hipotesis	41
4.5.1 Uji Regresi Linear Multipel	41
4.5.2 Uji F	42
4.5.3 Uji t	42
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2)	44
4.6 Pembahasan	44
4.6.1 Pengaruh Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual	44

4.6.2 Pengaruh Kepercayaan atas Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual	46
---	----

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Keterbatasan	49
5.2 Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rincian Pembagian dan Pengumpulan Data Kuesioner	34
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	35
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Regresi Linear Multipel	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Pertanyaan Kuesioner
2. Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Hasil Statistik Deskriptif Variabel
6. Hasil Analisis Regresi Linier Multipel
7. Hasil Uji Normalitas
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas