

**EVALUASI KEPUASAN DAN PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN KERANGKA END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+)**

SKRIPSI

Oleh:

**CINDY
NIM 221122637
CINTYA CHAN
NIM 221120135**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**EVALUATION OF USER SATISFACTION AND EXPERIENCE OF
THE NETFLIX APPLICATION USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) AND USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+) FRAMEWORKS**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**CINDY
ID NUMBER. 221122637
CINTYA CHAN
ID NUMBER. 221120135**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
202**

LEMBARAN PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN DAN PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN KERANGKA END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

CINDY

NIM. 221122637

CINTYA CHAN

NIM. 221120135

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Afen Prana Utama Sembiring, S.T., M.Kom.

Dosen Pembimbing II,



Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I.

Medan, 13 Februari 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:



Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Cindy

NIM : 221122637

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Netflix Menggunakan Kerangka *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Dan *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Cindy

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Cintya Chan
NIM : 221120135

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Netflix Menggunakan Kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Dan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Cintya Chan

EVALUASI KEPUASAN DAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN KERANGKA END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+)

Abstrak

Perkembangan platform streaming di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat, salah satunya adalah Netflix yang memiliki basis pengguna luas dari berbagai kalangan. Tingginya intensitas penggunaan aplikasi streaming menuntut kualitas sistem yang baik serta pengalaman pengguna yang optimal agar dapat mempertahankan loyalitas dan kepuasan pengguna. Evaluasi terhadap kepuasan dan pengalaman pengguna menjadi penting karena keduanya merupakan indikator utama keberhasilan sistem informasi, yang berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan, persepsi kualitas layanan, serta rekomendasi pengguna kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna aplikasi Netflix dengan menggunakan dua metode yang saling melengkapi, yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) dan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+).

Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aspek fungsional sistem berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use, menggunakan skala Likert 1–7, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang semakin baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi content memperoleh nilai rata-rata per instrumen sebesar 6,22, accuracy sebesar 6,30, format sebesar 6,24, timeliness sebesar 6,29, dan ease of use sebesar 6,20. Secara keseluruhan, metode EUCS memperoleh nilai rata-rata sebesar 6,25 yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat tinggi.

Sementara itu, metode UEQ+ digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna secara lebih subjektif dan mendalam melalui lima skala yang relevan dengan kategori video portal, yaitu intuitive use, clarity, quality of content, trustworthiness of content, dan trust, menggunakan skala penilaian 1–7 tetapi dengan konsep semakin ke kiri semakin negatif dan sebaliknya semakin ke kanan semakin positif menggunakan skala -3 dan +3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala intuitive use memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,11, clarity sebesar 2,18, quality of content sebesar 2,16, trustworthiness of content sebesar 2,13, dan trust sebesar 2,18. Secara keseluruhan, pengalaman pengguna berdasarkan UEQ+ memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,15 yang berada pada kategori sangat positif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna aktif aplikasi Netflix di Indonesia dengan jumlah responden sebanyak 388 orang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Pengalaman Pengguna, Netflix, End User Computing Satisfaction, User Experience Questionnaire Plus.

Abstract

The development of streaming platforms in Indonesia has experienced rapid growth, one of which is Netflix, which has a broad user base from various groups. The high intensity of streaming application usage demands good system quality and an optimal user experience to maintain user loyalty and satisfaction. Evaluation of user satisfaction and experience is important because both are key indicators of information system success, which influence user continuity of use, perception of service quality, and user recommendations to others. Therefore, this study aims to evaluate the level of satisfaction and user experience of the Netflix application using two complementary methods, namely the End User Computing Satisfaction (EUCS) and the User Experience Questionnaire Plus (UEQ+).

The EUCS method is used to measure user satisfaction with the functional aspects of the system based on five dimensions, namely content, accuracy, format, timeliness, and ease of use, using a Likert scale of 1–7, where higher values indicate a better level of satisfaction. The analysis results show that the content dimension obtained an average value per instrument of 6.22, accuracy of 6.30, format of 6.24, timeliness of 6.29, and ease of use of 6.20. Overall, the EUCS method obtained an average value of 6.25 which indicates that the level of user satisfaction is in the very high category.

Meanwhile, the UEQ+ method was used to measure user experience more subjectively and in-depth through five scales relevant to the video portal category: intuitiveness, clarity, content quality, content appropriateness, and trustworthiness. Using a 1–7 rating scale, the more negative the distance to the left and the more positive the distance to the right, using a scale of -3 and +3. The results showed that the intuitiveness of use scale achieved an average score of 2.11, clarity 2.18, content quality 2.16, content trustworthiness 2.13, and trustworthiness 2.18. Overall, the user experience based on the UEQ+ achieved an average score of 2.15, which is considered very positive. Data collection was conducted through a questionnaire distributed to 388 active Netflix app users in Indonesia. This research is expected to provide evaluation material for app developers in improving service quality and serve as a reference for further research.

Keywords: *User Satisfaction, User Experience, Netflix, End User Computing Satisfaction, User Experience Questionnaire Plus*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Netflix Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)”.

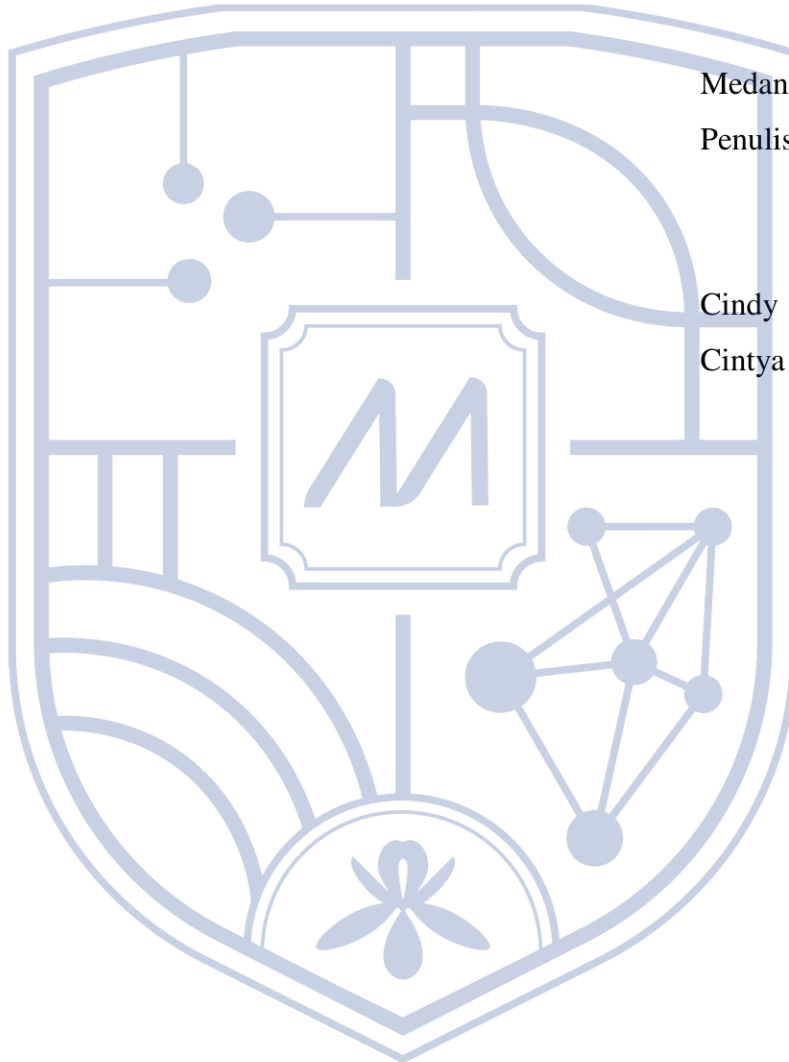
Penulisan skripsi ini ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Afen Prana Utama Sembiring, S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberi bantuan berupa bimbingan pengetahuan dan arahan selama proses penulisan Skripsi ini.
2. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberi bantuan berupa bimbingan pengetahuan dan arahan selama proses penulisan Skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Kepada keluarga penulis, khususnya orang tua, yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan sepanjang masa studi hingga selesainya Skripsi ini.
7. Kepada sahabat-sahabat penulis, Elyssa Utomo, Sally Hong, Nichen Elsis Putri Zagoto yang telah memberikan doa dan dukungan semangat serta waktu dan ilmu untuk saling bertukar pikiran.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

9. Kepada seluruh pihak yang mengurus bagian beasiswa mahasiswa Universitas Mikroskil, termasuk Bapak Sofyan Tan yang telah membantu administrasi selama berkuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.



Medan, 12 Januari 2026

Penulis,

Cindy

Cintya Chan

DAFTAR ISI

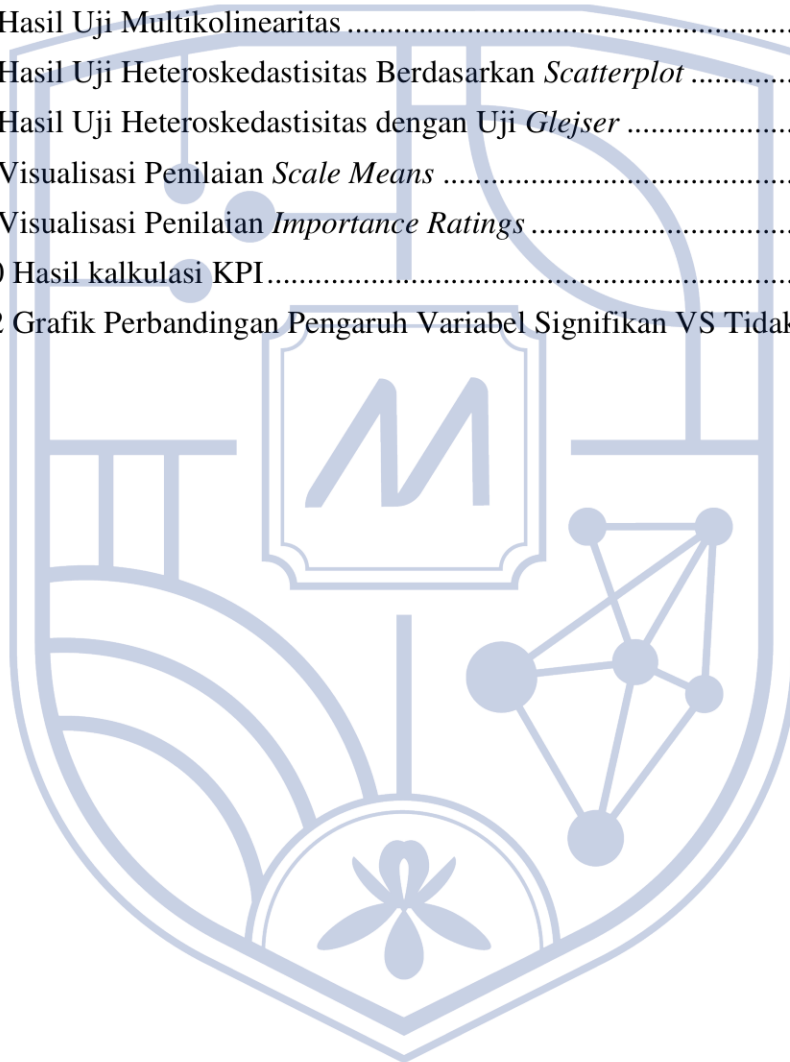
Abstrak	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	6
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer.....	6
2.1.1 <i>User Interface</i> (UI).....	6
2.1.2 <i>User Experience</i> (UX).....	7
2.2 <i>Platform Streaming</i>	8
2.3 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	9
2.4 <i>User Experience Questionnaire Plus</i> (UEQ+).....	13
2.5 Populasi, Responden dan Teknik Sampling	21
2.5.1 Populasi	21
2.5.2 Responden	21
2.5.3 Teknik Sampling	22
2.6 Lemeshow	23
2.7 Definisi Teknik Analisis Data.....	24
2.7.1 Pengujian Kualitas Data	25
2.7.2 Pengujian Asumsi Klasik	25
2.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu	27
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN PENELITIAN	30
3.1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4 Metode Penelitian <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	50
3.4.1 Variabel Penelitian	50

3.4.2 Kerangka Konseptual	55
3.4.3 Pengembangan Hipotesis	56
3.4.4 Teknik Analisis Data	58
3.5 Metode Penelitian <i>User Experience Questionnaire Plus</i> (UEQ+)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Hasil Pengolahan Data	74
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	74
4.1.2 Hasil Studi Pilot	75
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi)	76
4.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	80
4.1.5 Hasil Pengujian Kualitas Data	82
4.1.6 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	96
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	104
4.1.8 Hasil Analisis Dengan Metode User UEQ+	108
4.2 Pembahasan	116
4.2.1 Pembahasan Hasil EUCS	117
4.2.2 Pembahasan Hasil UEQ+	119
BAB V PENUTUP	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Keterbatasan Penelitian	122
5.3 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi EUCS.....	11
Gambar 2.2 Metode pengukuran <i>five-first-order factors</i> dan <i>one-second model factor</i> dari instrumen EUCS	13
Gambar 2.3 Rata-rata Skala UEQ+	19
Gambar 2.4 <i>Item</i> Pertanyaan UEQ+	21
Gambar 3.1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Tampilan Halaman <i>Login</i> , Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	35
Gambar 3.3 Tampilan Pemilihan Profil, Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)....	36
Gambar 3.4 Tampilan Halaman Utama, Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)....	38
Gambar 3.5 Tampilan Halaman <i>Games</i> (Permainan).....	39
Gambar 3.6 Tampilan Halaman <i>New & Hot</i> , Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	40
Gambar 3.7 Tampilan Halaman <i>My Netflix</i> , Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	41
Gambar 3.8 Tampilan Halaman Detail Tayangan, Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	42
Gambar 3.9 Tampilan Halaman Notifikasi, Android (Tampak Kiri), iOS (Tampak Kanan)	43
Gambar 3.10 Tampilan Halaman <i>Downloads</i> , Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	44
Gambar 3.11 Tampilan Halaman <i>Manage Profiles</i> , Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	45
Gambar 3.12 Tampilan Halaman <i>Edit Profile</i> , Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	46
Gambar 3.13 Tampilan Halaman Pemutar Video (<i>Video Player</i>), Android (Tampak Atas) iOS (Tampak Bawah)	47
Gambar 3.14 Tampilan Halaman Pengaturan (<i>Settings</i>), Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	47
Gambar 3.15 Tampilan Halaman Akun (<i>Account</i>), Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	48
Gambar 3.16 Tampilan Halaman Bantuan (<i>Find Help Online</i>), Android (Tampak Kiri) iOS (Tampak Kanan)	49
Gambar 3.17 Kerangka Konseptual	57
Gambar 3.18 Tampilan Data <i>Analysis Tools</i>	64
Gambar 3.19 Tampilan <i>Sheet Data Items</i>	65
Gambar 3.20 Tampilan Tabel <i>Scale Means Participants</i>	66
Gambar 3.21 Tampilan <i>Sheet Data Importance</i>	67
Gambar 3.22 Tampilan Nilai Relatif	68

Gambar 3.23 Tampilan <i>Sheet Means</i>	69
Gambar 3.24 Tampilan <i>Sheet Consistency</i>	70
Gambar 3.25 Tampilan <i>Sheet KPI</i>	71
Gambar 3.26 Tampilan <i>Sheet Hasil Grafik</i>	72
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Secara Keseluruhan dari Aplikasi IBM SPSS	85
Gambar 4.2 Uji Normalitas Berdasarkan Histogram	98
Gambar 4.3 Uji Normalitas <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	99
Gambar 4.4 Uji Normalitas Berdasarkan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	100
Gambar 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	101
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan <i>Scatterplot</i>	103
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i>	104
Gambar 4.8 Visualisasi Penilaian <i>Scale Means</i>	111
Gambar 4.9 Visualisasi Penilaian <i>Importance Ratings</i>	113
Gambar 4.10 Hasil kalkulasi KPI.....	117
Gambar 4.12 Grafik Perbandingan Pengaruh Variabel Signifikan VS Tidak Signifikan .	118



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala UEQ+	15
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Paket Berlangganan yang Tersedia di Netflix	37
Tabel 3.2 Skala Likert	50
Tabel 3.3 Tampilan Awal Kuesioner Penelitian	52
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.5 Rancangan Kuesioner UEQ+	72
Tabel 4.1 Hasil Jumlah Responden	76
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Domisili	78
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	79
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Netflix	80
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Langganan	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif menggunakan SPSS	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas pada Variabel X_1	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas pada Variabel X_2	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas pada Variabel X_3	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas pada Variabel X_4	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas pada Variabel X_5	90
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas pada Variabel Y	91
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel X_1	92
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel X_2	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel X_3	94
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel X_4	95
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel X_5	96
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Y	97
Tabel 4.21 Tabel Hasil Uji T (Uji Parsial) Hasil Regresi Linear Berganda	105
Tabel 4.22 Tabel Hasil Uji F (Uji Simultan) Hasil Regresi Linear Berganda	107
Tabel 4.23 Tabel Model <i>Summary</i> Hasil Regresi Linear Berganda	107
Tabel 4.24 Rata-rata dan Interval Kepercayaan per Skala	109
Tabel 4.25 Rata-rata Peringkat Kepentingan	111
Tabel 4.26 Rata-rata dan Interval Kepercayaan per <i>Item</i>	113
Tabel 4.27 Konsistensi Skala	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	131
Lampiran 2 Tabel R Product Moment	137
Lampiran 3 Daftar Tabel Distribusi T	138
Lampiran 4 Daftar Tabel Distribusi F dengan Probabilitas 0,05	139

