

**ANALISIS PIECES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PEMBAYARAN TRANSAKSI *E-WALLET* DI VARIASI
ALUMINIUM DAN INTERIOR PANGKALPINANG**

SKRIPSI



DELLA TRIFADILAH

2077500042

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2024

**ANALISIS PIECES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PEMBAYARAN TRANSAKSI *E-WALLET* DI VARIASI
ALUMINIUM DAN INTERIOR PANGKALPINANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis**



Oleh:

DELLA TRIFADILAH

2077500042

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2024

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NIM : 2077500042

Nama : Della TriFadilah

Judul Skripsi : "Analisis PIECES Terhadap Kepuasan Konsumen Pembayaran Transaksi *E-Wallet* Di Variasi Aluminium dan Interior Pangkalpinang".

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya terdapat plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 1 Juli 2024



Della TriFadilah
2077500042

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PIECES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PEMBAYARAN TRANSAKSI *E-WALLET* DI VARIASI ALUMINIUM
DAN INTERIOR PANGKALPINANG**
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Della TriFadilah
2077500042

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 19 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji
Anggota



Maya Saftari, S.Si., M.Pd
NIDN. 0216058001

Ketua



Dr. Amri, S.E., M.M
NIDN. 0217056601

Dosen Pembimbing



Seno Hadi Saputro, S.E., MM
NIDN. 0215128201

Kaprodi Bisnis Digital



Sarwindah, S.Kom., MM
NIDN. 0212068601

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital (S.Bns)
Tanggal 25 Juli 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Hengki, S.Kom., M.Kom

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kegigihan dan Kerja Keras adalah kunci utama menuju impian yang diinginkan”

-Anomin-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberikan saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Sujud syukur kupersembahkan kepada Allah SWT. semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita, Aamiin YRA.

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan, bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Ayah dan Ibu saya tercinta yang menjadi sebuah alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Ibu Mahdalena dan Bapak Erwanto, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku menepuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi strata S1 di Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur Pangkalpinang. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utama hidupku. Semoga Allah SWT. senantiasa memuliakan Ibu baik di dunia maupun di akhirat, Aamiin.
2. Untuk kakak saya Sarip Hidayatullah yang menjadi salah satu sumber motivasi dan selalu memberi dukungan, serta mengajarkan untuk tetap berusaha tiada henti untuk menjadi seseorang yang sukses, memberikan semangat. Terimakasih telah menjadi kakak yang bisa dibanggakan.

3. Sahabat saya Intan Septiani, Viyona Andani dan Karmila Dwi Adinda yang selalu menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi teman keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya sampai sekarang, terimakasih selalu ada dalam setiap masa-masa susah saya.
4. Untuk Della TriFadilah, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan yang tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi dan dapat menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian patut dibanggakan untuk diri sendiri. Terimakasih diriku, semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.
5. Terimakasih banyak kepada Bapak Seno Hadi Saputro, S.E., MM selaku Pembimbing Skripsi penulis atas segala masukan dari bapak, selalu mengingatkan penulis hal-hal yang baik, terimakasih bapak selalu memotivasi memberikan dukungan yang tiada hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih bapak sudah sabar dalam membimbing dalam proses skripsi penulis. Terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran, selalu meluangkan waktu disela kesibukan mengajar bapak. Menjadikan salah satu dari anak bimbingan bapak merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu penulis syukurkan. Semoga bapak dan sekeluarga diberikan kelancaran rezekinya dan diberikan kesehatan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Bisnis Digital Fakultas Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.

Skripsi ini berjudul “Analisis PIECES Terhadap Kepuasan Konsumen Pembayaran Transaksi *E-Wallet* Di Variasi Aluminium dan Interior Pangkalpinang”. Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai kekurangan, baik dari segi isi maupun susunan kalimat. Oleh karena itu, penulis memohon pengertian atas kekurangan tersebut, serta dengan senang hati menerima saran, kritik, dan masukan dari semua pihak demi perbaikan skripsi ini menuju kesempurnaan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu, yaitu: Allah SWT. yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.

1. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa yang tiada hentinya agar penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan lulus dengan tepat waktu.
2. Kakak saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa yang tiada hentinya agar penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan lulus dengan tepat waktu.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan ISB Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Wendi Usino, MM., M.Sc., Ph.D Selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, S.Kom., M.Kom Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ISB Atma Luhur.
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., MM Selaku Ketua Kaprodi Bisnis Digital.
7. Bapak Seno Hadi Saputro, S.E., MM selaku Dosen pembimbing penulis.

8. Bapak M.Haiqal Akbar selaku owner Variasi Almunium dan Interior yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Variasi Almunium dan Interior.
9. Intan Septiani sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan moral dan selalu menemani penulis dalam melakukan penulisan skripsi dari awal sampai selesainya skripsi.
10. Viyona Andani sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan moral dan selalu menemani penulis dalam melakukan penulisan skripsi dari awal sampai selesainya skripsi.
11. Karmila Dwi Adinda sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan moral dan selalu menemani penulis dalam melakukan penulisan skripsi dari awal sampai selesainya skripsi.
12. Untuk terkasih yang selalu menemani penulis dalam penulisan skripsi, memberikan dukungan dan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Jonari Pandia, Tio Alif Utama dan Zid Prayogi terimakasih telah memberi dukungan dan selalu menemani penulis dalam penulisan skripsi hingga selesai.

Sebagai penutup, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah wawasan kita. Penulis juga berharap Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur dapat terus berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, sehingga mampu berkontribusi dalam membangun peradaban di Provinsi Bangka Belitung.

Pangkalpinang, 1 Juli 2024

Penulis

Della TriFadilah
2077500042

ABSTRACT

This research is quantitative research and uses the Accidental Sampling method as a sample collection method. The sample obtained in this research was 40 respondents. The research object was carried out at the Aluminium and Interior Pangkalpinang Variation which is located at Jalan Lintas Timur, Gabek District, Selindung Village, Pangkalpinang, Bangka Belitung Province. The Validity Test shows that the variables Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service and Customer Satisfaction show valid results. Reliability Test shows that the variables Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service and Customer Satisfaction show reliable results. The results of the Classical Assumptions show results, namely, the Normality test shows the results are normally distributed, the Heteroscedasticity test shows results where Heteroscedasticity does not occur and the Multicollinearity test shows results where Multicollinearity does not occur. Hypothesis test results show results, namely, the Coefficient of Determination test shows an R Square result of 59.2% while the remaining 40.8% is influenced by other variables outside the research variables, the F test (simultaneous test) shows a result of 7.892 on the Performance, Information and Data variables. Economics, Control and Security, Efficiency, and Service together have a positive effect on consumer satisfaction, the Multiple Linear Regression test shows the results $Y = -0.862 - 0.098X_1 - 0.186X_2 - 0.006X_3 + 0.395X_4 + 0.037X_5 + 0.395X_6 + e$. The T test (partial test) shows the results, namely, There is an influence on performance variables on consumer satisfaction, There is an influence on information and data variables on consumer satisfaction, There is an influence on economics variables on consumer satisfaction, There is an influence on control and security variables on consumer satisfaction, There is an influence on the efficiency variable on customer satisfaction and there is an influence on the service variable on customer satisfaction.

Keywords: Quantitative, Accidental Sampling, Consumer Satisfaction, PIECES

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan metode *Accidental Sampling* sebagai metode pengumpulan sampel. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini sebesar 40 responden. Objek penelitian dilakukan di Variasi Aluminium dan Interior Pangkalpinang yang beralamat di Jalan Lintas Timur Kecamatan Gabek, Kelurahan Selindung, Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung. Uji Validitas menunjukkan bahwa variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service* dan Kepuasan Konsumen menunjukkan hasil yang valid. Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service* dan Kepuasan Konsumen menunjukkan hasil yang *reliabel*. Hasil Asumsi Klasik menunjukkan hasil yaitu, uji Normalitas menunjukkan hasil berdistribusi normal, uji Heteroskedastisitas menunjukkan hasil yang tidak terjadi Heteroskedastisitas dan uji Multikolinearitas menunjukkan hasil yang tidak terjadi Multikolinearitas. Hasil Uji Hipotesis menunjukkan hasil yaitu, uji Koefisien Determinasi menunjukkan hasil *R Square* sebesar 59,2% sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian, uji F (uji simultan) menunjukkan hasil sebesar 7,892 pada variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service* bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, uji Regresi Linear Berganda menunjukkan hasil $Y = -0,862 - 0,098X_1 - 0,186X_2 - 0,006X_3 + 0,395X_4 + 0,037X_5 + 0,395X_6 + e$. Uji T (uji persial) menunjukkan hasil yaitu, Terdapat pengaruh pada variabel *performance* terhadap kepuasan konsumen, Terdapat pengaruh pada variabel *information and data* terhadap kepuasan konsumen, Terdapat pengaruh pada variabel *economics* terhadap kepuasan konsumen, Terdapat pengaruh pada variabel *control and security* terhadap kepuasan konsumen, Terdapat pengaruh pada variabel *efficiency* terhadap kepuasan konsumen dan Terdapat pengaruh pada variabel *service* terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kuantitatif, *Accidental Sampling*, Kepuasan Konsumen, PIECES

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Dasar Teori	23

2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	24
2.2.3	Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.5	<i>E-Wallet</i>	26
2.2.6	Penggunaan <i>E-Wallet</i> di Indonesia.....	27
2.2.7	Kelebihan <i>E-Wallet</i>	27
2.2.8	DANA.....	28
2.2.9	Analisis PIECES.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Metode penelitian.....	31
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2.1	Tempat Penelitian.....	31
3.2.2	Waktu Penelitian.....	31
3.3	Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel	33
3.3.3	Teknik pengambilan sampel.....	33
3.4.1	Jenis Data.....	34
3.4.2	Sumber Data	34
3.5	Teknik pengumpulan data	34
3.6	Variabel Penelitian	35
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.8	Pengukuran Variabel.....	39
3.9	Teknik Analisis Data.....	39

3.9.1	Uji validitas.....	39
3.9.2	Uji Reliabilitas	39
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.9.4	Analisis Regresi Berganda.....	41
3.9.5	Uji Hipotesis	41
3.10	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.11	Kerangka Pemikiran.....	45
BAB IV	PEMBAHASAN.....	47
4.1	Objek Penelitian	47
4.1.1	Profil Variasi Aluminium dan Interior.....	47
4.1.2	Variasi Visi dan Misi Aluminium dan Interior Pangkalpinang	48
4.1.2.1	Visi Variasi Aluminium dan Interior Pangkalpinang.....	48
4.1.2.2	Misi Variasi Aluminium dan Interior Pangkalpinang	48
4.2	Hasil penelitian.....	48
4.2.1	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	48
4.2.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.3	Variabel Hasil Deskriptif	52
4.3.1	Variabel <i>Performance</i>	52
4.3.2	Variabel <i>Information and Data</i>	55
4.3.3	Variabel <i>Economics</i>	57
4.3.4	Variabel <i>Control and Security</i>	59
4.3.5	Variabel <i>Efficiency</i>	62
4.3.6	Variabel <i>Service</i>	64

4.3.7	Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
4.4	Pengujian dan Analisis Data	68
4.4.1	Uji Validitas.....	68
4.4.2	Uji Reliabilitas	73
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.3.1	Uji Normalitas	75
4.4.3.2	Uji Multikolinearitas	75
4.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	76
4.4.4	Uji Hipotesis	77
4.4.4.1	Uji Regresi Linier Berganda.....	77
4.4.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.4.4.3	Uji T (Uji Parsial).....	81
4.4.4.4	Uji F (Uji Simultan)	85
4.5	Pembahasan.....	86
4.5.1	Pengaruh <i>Performance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	86
4.5.2	Pengaruh <i>Information and Data</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
4.5.3	Pengaruh <i>Economics</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	88
4.5.4	Pengaruh <i>Control and Security</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	89
4.5.5	Pengaruh <i>Efficiency</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	90
4.5.6	Pengaruh <i>Service</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	91
4.5.7	Pengaruh <i>Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency</i> dan <i>Service</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	92
BAB V PENUTUP.....		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA..... 97
LAMPIRAN..... 100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1 Tampak Depan Variasi Aluminium dan Interior Pangkalpinang.....	47
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden	49
Gambar 4.3 Diagram Usia Responden.....	50
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan Responden	51
Gambar 4.5 Uji Normalitas	75
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	77



DAFTAR TABEL

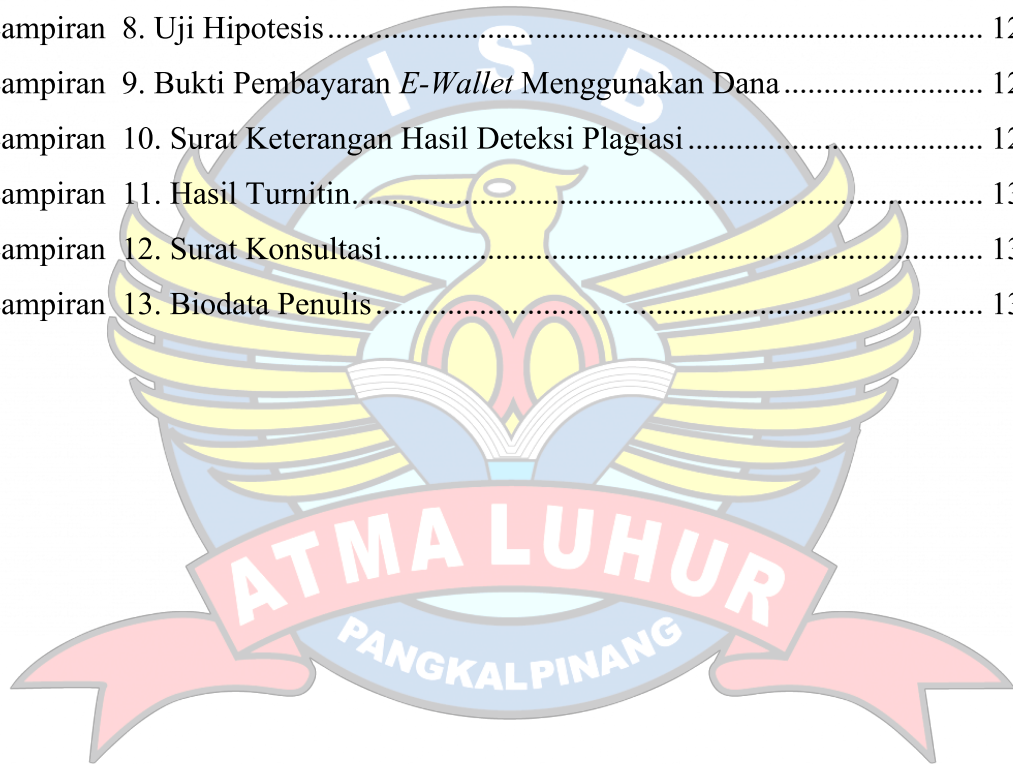
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.3 Skala Likert	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Performance</i>	52
Tabel 4.5 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Performance</i>	53
Tabel 4.6 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Performance</i>	53
Tabel 4.7 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Performance</i>	54
Tabel 4.8 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Information and Data</i>	55
Tabel 4.9 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Information and Data</i>	55
Tabel 4.10 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Information and Data</i>	56
Tabel 4.11 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Information and Data</i>	56
Tabel 4.12 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Economics</i>	57
Tabel 4.13 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Economics</i>	57
Tabel 4.14 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Economics</i>	58
Tabel 4.15 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Economics</i>	59
Tabel 4.16 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i>	59
Tabel 4.17 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i>	60
Tabel 4.18 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i>	60
Tabel 4.19 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i>	61
Tabel 4.20 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Efficiency</i>	62
Tabel 4.21 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Efficiency</i>	62
Tabel 4.22 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Efficiency</i>	63
Tabel 4.23 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Efficiency</i>	63
Tabel 4.24 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Service</i>	64
Tabel 4.25 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Service</i>	64

Tabel 4.26 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Service</i>	65
Tabel 4.27 Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Service</i>	65
Tabel 4.28 Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.29 Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.30 Uji Validitas <i>Performance</i>	68
Tabel 4.31 Uji Validitas <i>Information and Data</i>	69
Tabel 4.32 Uji Validitas <i>Economics</i>	69
Tabel 4.33 Uji Validitas <i>Control and Security</i>	70
Tabel 4.34 Uji Validitas <i>Efficiency</i>	71
Tabel 4.35 Uji Validitas <i>Service</i>	71
Tabel 4.36 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	72
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.38 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.39 Hasil Analisis Linier Berganda.....	78
Tabel 4.40 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4.41 Hasil Analisis Uji T (Uji Parsial).....	81
Tabel 4.42 Hasil Analisis Uji F (Uji Simultan)	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Riset	101
Lampiran 2. Surat Balasan Riset.....	102
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	106
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	112
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	119
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 8. Uji Hipotesis.....	123
Lampiran 9. Bukti Pembayaran <i>E-Wallet</i> Menggunakan Dana.....	127
Lampiran 10. Surat Keterangan Hasil Deteksi Plagiasi.....	129
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	130
Lampiran 12. Surat Konsultasi.....	131
Lampiran 13. Biodata Penulis.....	132



DAFTAR ISTILAH

- PIECES = *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service*
- VIF = *Variance Inflation Factor*

