

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA PADA *VIDEO CONFERENCE* DALAM PEMBELAJARAN *ONLINE* MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN

ALISA TIRTA DWI SULYATI

1707617022



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION WITH THE VIDEO
CONFERENCE IN ONLINE LEARNING USING MODEL DELONE &
MCLEAN**

ALISA TIRTA DWI SULYATI

1707617022



*This Script is Written as One of The Requirements to Obtaining a Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

ALISA TIRTA DWI SULYATI. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pada Video Conference dalam Pembelajaran Online Menggunakan Model Delone & Mclean. Program Studi Pendidikan Bisnis. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, (2) menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, (3) menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, (4) menguji secara empiris pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi Kependidikan Universitas Negeri Jakarta. Pilot studi dilakukan kepada 50 orang responden. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Modeling*) AMOS versi 22. Nilai fit model dengan *Probability Level* sebesar 0.332, nilai RMSEA sebesar 0.015, nilai CFI sebesar 0.997, nilai TLI sebesar 0.996, dan nilai CMIN/DF sebesar 1.043. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (4) kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat bersih

ABSTRACT

ALISA TIRTA DWI SULYATI. Factors Affecting User Satisfaction at Video Conference in Online Learning Using Delone & Mclean Model. Business Education Study Program. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2021.

The purpose of this study was to: (1) test empirically the effect of system quality on user satisfaction, (2) test empirically the effect of information quality on user satisfaction, (3) test empirically the effect of service quality on user satisfaction, (4) test empirically empirical effect of user satisfaction on net benefits. The data collection method uses the survey method. The population in this study were all students of the Faculty of Economics, especially the Education Study Program State University of Jakarta. The pilot study was conducted on 50 respondents. Data analysis used SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Modeling) AMOS version 22. The fit model value with a Probability Level of 0.332, an RMSEA value of 0.015, a CFI value of 0.997, a TLI value of 0.996, and the CMIN / DF value is 1.043. The results of hypothesis testing show: (1) system quality has a positive and significant effect on user satisfaction, (2) information quality has a positive and significant effect on user satisfaction, (3) service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, (4) user satisfaction has an effect positive and significant to the net benefits.

Keywords: *system quality, information quality, service quality, user satisfaction, net benefits*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
			
No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ryna Parlyna, M.B.A (Ketua Penguji)		27 Januari 2021
2	Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M (Sekretaris)		26 Januari 2021
3	Dr. Corry Yohana, M.M (Penguji Ahli)		26 Januari 2021
4	Des. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si (Pembimbing 1)		3 Februari 2021
5	Nadya Endillah F., M.Pd (Pembimbing 2)		27 Januari 2021
Nama : Alisa Tirta Dwi Sulyati No. Registrasi : 1707617022 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 15 Januari 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

10/7/2020

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah digunakan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2021

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains the text 'METERA' and 'TINJAU' along with a small emblem of the Garuda Pancasila.

Alisa Tirta Dwi Salyati

NIM. 1707617022

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alisa Tirta Dwi Sulyati
NIM : 1707617022
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : Alisartadwisulyati_1707617022@mhs.unj.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada *Video Conference* dalam
Pembelajaran *Online* Menggunakan Model *Delone & Mclean*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2021

Penulis

(Alisa Tirta/Dwi Sulyati)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“ ..Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya. “ (QS Al Baqarah ayat 286)

“ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. “ (Q.S. Al-Mujadalah ayat 11)

“ Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya. “ (QS Ath-Thalaq ayat 2-3)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Saya persembahkan untuk Ibu, Bapak dan adik Saya yang selalu memberikan Doa,dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Bapak Nurdin dan Bu Nadya yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada *Video Conference* dalam Pembelajaran *Online* Menggunakan Model Delone & Mclean”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu,saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, M.B.A. sebagai pembimbing Akademik serta kordinator program pendidikan bisnis yang telah membantu saya dari awal perkuliahan serta memberikan bimbingan, ilmu,saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta saya, serta kakak yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Azriel, Agnes, Fifi, Dinda, Rizqi dan Faiz yang telah memberikan semangat

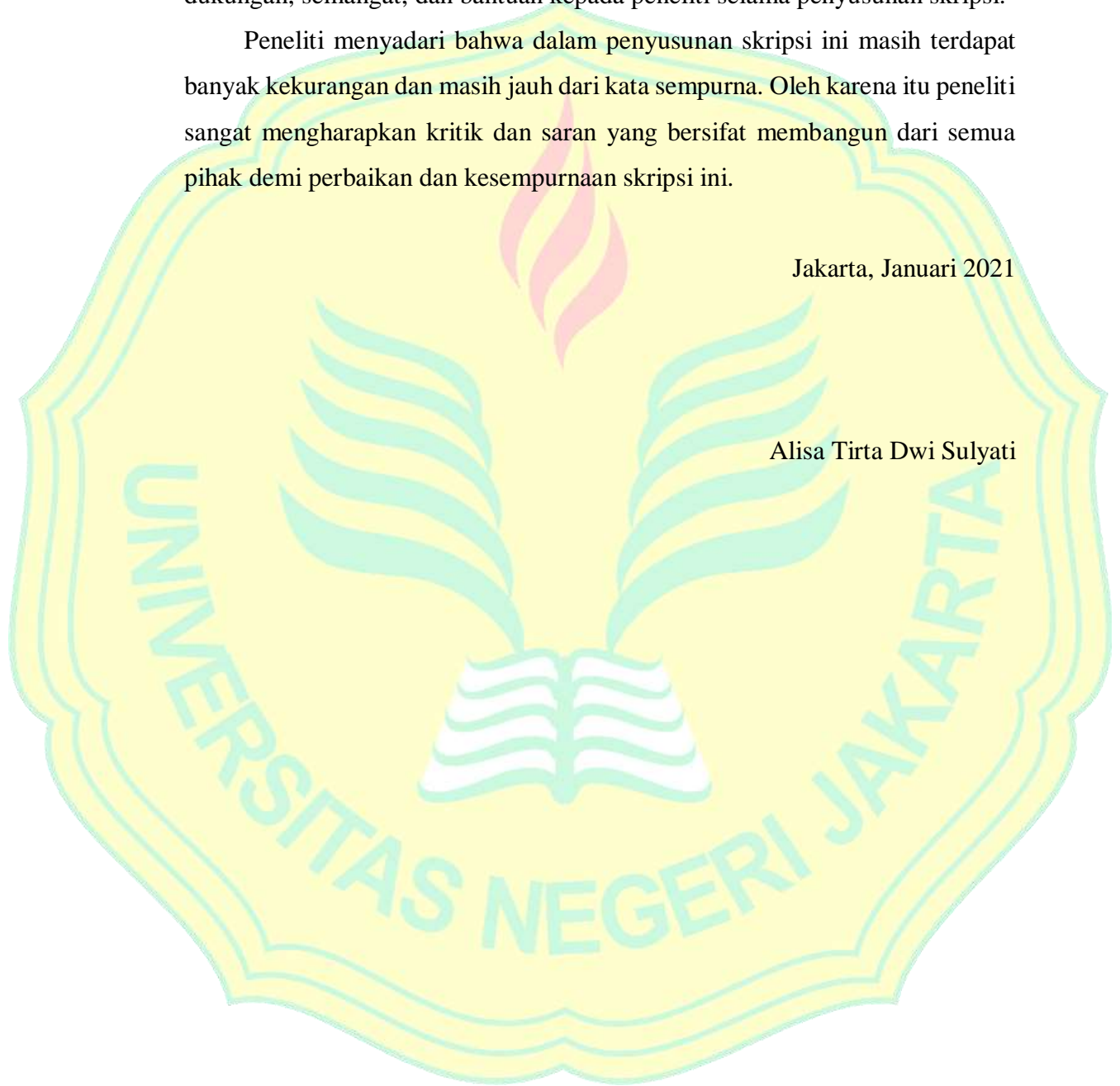
dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Seluruh mahasiswa Pendidikan Bisnis 2017 di yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Januari 2021

Alisa Tirta Dwi Sulyati



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kebaharuan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Latar Belakang Teori.....	13
1. Model Delone dan Mclean.....	13
2. Pembelajaran <i>Online</i>	17

3. Zoom.....	20
4. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	21
5. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	24
6. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	25
7. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	28
8. Manfaat Bersih (<i>Net benefit</i>).....	30
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	33
C. Kerangka Teori	58
D. Perumusan Hipotesis	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	64
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
1. Tempat Penelitian.....	64
2. Waktu Penelitian	64
B. Pendekatan Penelitian	64
1. Pendekatan Penelitian.....	64
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel	65
C. Populasi dan Sampel	67
1. Populasi	67
2. Sampel	67
D. Penyusunan Instrumen	68
E. Teknik Pengumpulan Data	79
F. Teknik Analisis Data.....	79
1. Analisis Deskriptif.....	79

2. Uji Validitas	80
3. Uji Reliabilitas	81
4. Uji Hipotesis	82
5. <i>Pilot Study</i>	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
A. Hasil Pilot Study	86
B. Deskripsi Data.....	100
1. Profil Responden.....	100
2. Analisis Deskriptif.....	104
3. Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas	116
4. Uji Confirmatory Factor Analysis	126
5. Fit Model	128
6. Uji Hipotesis	129
C. Pembahasan	132
BAB V PENUTUP	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Implikasi.....	136
C. Keterbatasan Penelitian.....	138
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	138
DAFTAR PUSTAKA	142

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	41
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal	48
Tabel 3. 1 Instrumen Net Benefit	69
Tabel 3. 2 Instrumen System Quality	71
Tabel 3. 3 Instrumen Information Quality	73
Tabel 3. 4 Instrumen Service Quality	75
Tabel 3. 5 Instrumen User Satisfaction	77
Tabel 3. 6 Skala Pengukuran Likert Genap.....	78
Tabel 3. 7 Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel	80
Tabel 3. 8 Goodness of Fit Indices	84
Tabel 4. 1 Profil Jurusan Responden	86
Tabel 4. 2 Profil Angkatan Responden	87
Tabel 4. 3 Profil Jenis Kelamin Responden	88
Tabel 4. 4 Profil Usia Responden	89
Tabel 4. 5 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Sistem (System Quality)	90
Tabel 4. 6 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Sistem (System Quality)	90
Tabel 4. 7 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Sistem (System Quality)	91
Tabel 4. 8 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	91
Tabel 4. 9 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	95
Tabel 4. 10 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)	93
Tabel 4. 11 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Layanan (Service Quality).....	94

Tabel 4. 12 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Layanan (Service Quality)	95
Tabel 4. 13 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kualitas Layanan (Service Quality).....	96
Tabel 4. 14 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	96
Tabel 4. 15 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	97
Tabel 4. 16 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	98
Tabel 4. 17 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Manfaat Bersih (Net Benefits)	98
Tabel 4. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Manfaat Bersih (Net Benefits)	99
Tabel 4. 19 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Manfaat Bersih (Net Benefits)	100
Tabel 4. 20 Profil Jurusan Responden	100
Tabel 4. 21 Profil Angkatan Responden	102
Tabel 4. 22 Profil Jenis Kelamin Responden	102
Tabel 4. 23 Profil Usia Responden	103
Tabel 4. 24 Distribusi frekuensi jawaban indikator kualitas sistem (system quality).....	104
Tabel 4. 25 Distribusi frekuensi jawaban indikator kualitas informasi (information quality).....	107
Tabel 4. 26 Distribusi frekuensi jawaban indikator kualitas layanan (service quality)	110
Tabel 4. 27 Distribusi frekuensi jawaban indikator kepuasan pengguna (user satisfaction).....	
Tabel 4. 28 Distribusi frekuensi jawaban indikator manfaat bersih (net benefits)....	114
Tabel 4. 29 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Sistem (System Quality)	116
Tabel 4. 30 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Sistem (System Quality)	117

Tabel 4. 31 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kualitas Sistem (System Quality).....	117
Tabel 4. 32 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	118
Tabel 4. 33 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)..	119
Tabel 4. 34 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kualitas Informasi (Information Quality)	120
Tabel 4. 35 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Layanan (Service Quality).....	121
Tabel 4. 36 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Layanan (Service Quality)	121
Tabel 4. 37 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kualitas Layanan (Service Quality).....	122
Tabel 4. 38 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	123
Tabel 4. 39 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)....	123
Tabel 4. 40 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	124
Tabel 4. 41 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Manfaat Bersih (Net Benefits)	124
Tabel 4. 42 Hasil Eigenvalues Variabel Manfaat Bersih (Net Benefits)	125
Tabel 4. 43 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Manfaat Bersih (Net Benefits)	126
Tabel 4. 44 Evaluasi Goodness of Fit Indices	127
Tabel 4. 45 Evaluasi Goodness of Fit Indices Setelah Modifikasi Model	128
Tabel 4. 46 Hasil Uji Hipotesis (Regression Weight)	130
Tabel 4. 47 Standardized Regression Weight	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah pengguna video conference pada tanggal 28 Febuari 2020 sampai dengan 26 Maret 2020	5
Gambar 1. 2 Faktor yang menjadi alasan pengguna dalam menggunakan video conference zoom.....	6
Gambar 1. 3 Kendala yang dialami saat menggunakan video conference zoom	9
Gambar 2. 1 Model Delone dan Mclean (1992)	13
Gambar 2. 2 Model Delone dan Mclean (2003)	16
Gambar 3. 1 Konstelasi X1, X2, X3, (System Quality, Information Quality, Service Quality) dan Z (User Satisfaction) Terhadap Y (Net Benefit)	66
Gambar 4. 1 Grafik Jurusan Responden	87
Gambar 4. 2 Grafik Angkatan Responden	87
Gambar 4. 3 Grafik Jenis Kelamin Responden	88
Gambar 4. 4 Grafik Usia Responden	89
Gambar 4. 5 Grafik Jurusan Responden	101
Gambar 4. 6 Grafik Angkatan Responden	102
Gambar 4. 7 Grafik Jenis Kelamin Responden	103
Gambar 4. 8 Grafik Usia Responden	104
Gambar 4. 9 Model Struktural Sebelum Modifikasi.....	127
Gambar 4. 10 Model Struktural Setelah Modifikasi.....	128
Gambar 4. 11 Output Hasil Pengujian Hipotesis.....	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	150
Lampiran 2 - Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi	151
Lampiran 3 - Pertanyaan mengenai survey awal	152
Lampiran 4 - Kuesioner Uji Coba	153
Lampiran 5 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Pilot Study Kualitas Sistem (System Quality).....	158
Lampiran 6 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Pilot Study Kualitas Informasi (Information Quality)	159
Lampiran 7 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Pilot Study Kualitas Layanan (Service Quality)	160
Lampiran 8 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Pilot Study Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	161
Lampiran 9 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Pilot Study Manfaat Bersih (Net Benefit)	162
Lampiran 10 - Kuesioner Uji Final.....	163
Lampiran 11 - Data SPSS	167
Lampiran 12 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Kualitas Sistem (System Quality).....	168
Lampiran 13 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Kualitas Informasi (Information Quality).....	169
Lampiran 14 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Kualitas Layanan (Service Quality).....	170
Lampiran 15 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	171
Lampiran 16 - Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas Manfaat Bersih (Net Benefit)....	172
Lampiran 17 - Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem (System Quality)	173
Lampiran 18 - Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	175

Lampiran 19 - Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (Service Quality)	178
Lampiran 20 - Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	180
Lampiran 21 - Analisis Deskriptif Variabel Manfaat Bersih (Net Benefit).....	182
Lampiran 22 - Uji Confirmatory Factor Analysis	184
Lampiran 23 - Fit Model	185
Lampiran 24 - Uji Hipotesis.....	186

