



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM BPJS DI KLINIK PANGERAN
RATU MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

SELVINA YULANDARI

191410128

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2026



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM BPJS DI KLINIK PANGERAN
RATU MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SELVINA YULANDARI

191410128

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM BPJS DI KLINIK PANGERAN
RATU MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SELVINA YULANDARI

191410128

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, 23 Februari 2026

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darm

Dekan

Dosen Pembimbing



**Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.
NIDN:0208077801**



**Ria Andryani, S.Kom., M.M., M.Kom.
NIDN: 0203107801**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisa Kepuasan Pengguna Sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu Menggunakan Metode Servqual" Oleh "Selvina Yulandari", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 23 Februari 2026.

Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.
2. Anggota : Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs
3. Anggota : Rahayu Amalia, M.Kom



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi
Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selvina Yulandari

Nim : 191410128

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi manapun ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2026

Yang membuat pernyataan,



Selvina Yulandari

Nim: 191410128

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak masalah seberapa lambat kamu berjalan, selama kamu tidak berhenti.

Dengan kesabaran, ketekunan, dan tekad, setiap langkah kecil pada akhirnya akan membawa kita lebih dekat pada impian dan kesuksesan ”

By: Conficious

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas nama Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, sebuah perjalanan yang panjang telah dilalui, rasa syukur akan segala perjuangan saya hingga sampai di titik ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang hebat dalam hidup saya yang selalu menjadi penyemangat dan menjadi alasan saya kuat untuk menyelesaikan skripsi ini.

- ❖ Kedua orang tuaku yang tersayang, Hendri Yunial dan Husna Yati atas segala pengorbanan tulus yang tulus, semoga Bapak dan Ibu sehat dan bahagia selalu.
- ❖ Saudara kandungku, Rati, Vera, Febi, dan Olin yang selalu memberi dukungan.
- ❖ Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta kritik dan saran yang sangat membangun.
- ❖ Terimakasih untuk semua Ibu dan Bapak Dosen Program Studi Sistem Informasi.

ABSTRAK

Pemanfaatan sistem BPJS di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama termasuk di Klinik Pangeran Ratu, bertujuan untuk mendukung kegiatan pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Namun untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem BPJS perlu dilakukan Analisa agar layanan tersebut dapat berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap sistem BPJS, menggunakan metode *ServQual* sebagai alat untuk menganalisa tingkat kepuasan serta memberikan hasil keputusan tingkat kepuasan berdasarkan penilaian. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada peserta BPJS yang menerima layanan di Klinik Pangeran Ratu. Hasil penelitian didapatkan perhitungan Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai *thitung* $0,079 < ttabel$ $1,658$ dan *sig* $0,937 > 0,05$ artinya tidak berpengaruh dan tidak signifikan, Keandalan (*Reliability*) yang memiliki nilai *thitung* $0,890 < ttabel$ $1,658$ dan *sig* $0,375 > 0,05$ tidak berpengaruh, dan tidak signifikan, Daya Tahan (*Responsiveness*) yang memiliki nilai *thitung* $0,822 < ttabel$ $1,658$ dan *sig* $0,413 > 0,05$ artinya tidak berpengaruh dan tidak signifikan, Jaminan / Keyakinan (*Assurance*) yang memiliki nilai *thitung* $2,884 > ttabel$ $1,658$ dan *sig* $0,005 > 0,005$ artinya berpengaruh, dan signifikan, dan empati (*Empathy*) yang memiliki nilai *thitung* $0,233 > ttabel$ $1,986$ dan *sig* $0,817 > 0,05$ artinya tidak berpengaruh, dan tidak signifikan.

Kata kunci: BPJS, *SERVQUAL*, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

The use of the BPJS system in primary healthcare facilities, including the Pangeran Ratu Clinic, aims to support activities to make services more effective and efficient. However, to determine the level of user satisfaction with the BPJS system, an analysis is necessary to ensure that the service can run according to the expected goals. This study aims to analyze user satisfaction with the BPJS system, using the ServQual method as a tool to analyze the level of satisfaction and provide results of satisfaction level decisions based on assessments. The method used is a quantitative approach with data collection through the distribution of questionnaires to BPJS participants who receive services at the Pangeran Ratu Clinic. The results of the study obtained from the Calculation of Physical Evidence (Tangibles) have a t-value of $0.079 < \text{critical t-value } 1.658$ and $\text{sig } 0.937 > 0.05$, meaning it has no effect and is not significant. Reliability which has a value of t-value $0.890 < \text{critical t-value } 1.658$ and $\text{sig } 0.375 > 0.05$ has no effect and is not significant. Responsiveness which has a t-value of $0.890 < \text{critical t-value } 1.658$ and $\text{sig } 0.375 > 0.05$ has no effect and is not significant. t-value $0.822 < \text{critical t-value } 1.658$ and $\text{sig } 0.413 > 0.05$ means it has no effect and is not significant, Assurance/Confidence which has a t-value of $2.884 > \text{critical t-value } 1.658$ and $\text{sig } 0.005 > 0.005$ means it has an effect and is significant, and empathy (Empathy) which has a t-value of $0.233 > \text{critical t-value } 1,986$ and $\text{sig } 0.817 > 0.05$ means it has no effect and is not significant.

Keywords: BPJS, SERVQUAL, user satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah-SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisa Kepuasan Pengguna Sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu Menggunakan Metode *Servqual*”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Darma.

Penulis menyadari skripsi ini sangat sulit terwujud sebagaimana yang diharapkan. Penyusunannya membutuhkan perjalanan panjang yang sangat sulit dilalui dan tidak mungkin dapat dicapai tanpa dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tulus dan hormat kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.PD., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ria Andryani, M.M., M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs. Selaku Kaprodi Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kesabaran, dan dukungan yang sangat luar biasa dalam membimbing saya sepanjang proses penelitian ini berlangsung.
5. Assoc Prof. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs. dan Rahayu Amaia, M.Kom. Selaku Dosen penguji yang banyak memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Andri, S.Kom., M.Cs. Selaku Dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan masukan dan arahan selama di bangku perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama di perkuliahan.
8. Ibu drg. Irlia Sari selaku owner Klinik Pangeran Rtau dan ibu dr. Verawaty Erni selaku penanggung jawab.

9. Teruntuk kedua orang tuaku yang kusayangi dan kucintai, Bapak Hendri Yunial dan Ibu Husna Yati yang sangat berperan penting dalam hidup penulis. Terimakasih atas pengorbanan yang sudah diberikan baik moral maupun materi, doa-doa yang selalu dilangitkan kepada Allah SWT untuk kebaikan penulis serta dukungan yang tidak pernah lelah selama ini. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat dan air mata yang telah kalian korbankan dengan kebahagiaan yang tidak pernah putus aamiin.
10. Saudara kandungku, Efin Rinda Epinine Rati, Elvera Oktarika, Febi Hendraini, Evolin Fitriyani. Terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi yang tidak pernah lelah.
11. Teman-teman seperjuanganku Darin Qurratu Ainy, Nurul Azizah, Rizka Fadhillah, Luh Yuliani Purnama Dewi, Untari, Anggi Aisyah terimakasih atas segala bantuan, supportnya.
12. Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma tempat menuntut ilmu
13. Teruntuk Selvina Yulandari, ya! Diri saya sendiri. Terimakasih saya ucapkan kepada diri saya sendiri yang telah bertahan hingga titik ini. Terimakasih untuk tidak menyerah diperjalanan panjang ini. Air mata, lelah, ketakutan dan keraguan yang selalu hadir menjadi pembelajaran yang berharga. Pada fase dewasa ini, seringkali kita lupa akan arti kebenaran, kebaikan, kesetiaan, persahabatan, ketengan dan cinta, karena terlalu banyak duka yang diperoleh. Tetapi suatu hal yang harus diingat *“Perjalanan panjang bukan tanda kegagalan, tapi bukti bahwa aku cukup kuat untuk bertahan”*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan juga pembacanya.

Palembang,

Selvina Yulandari

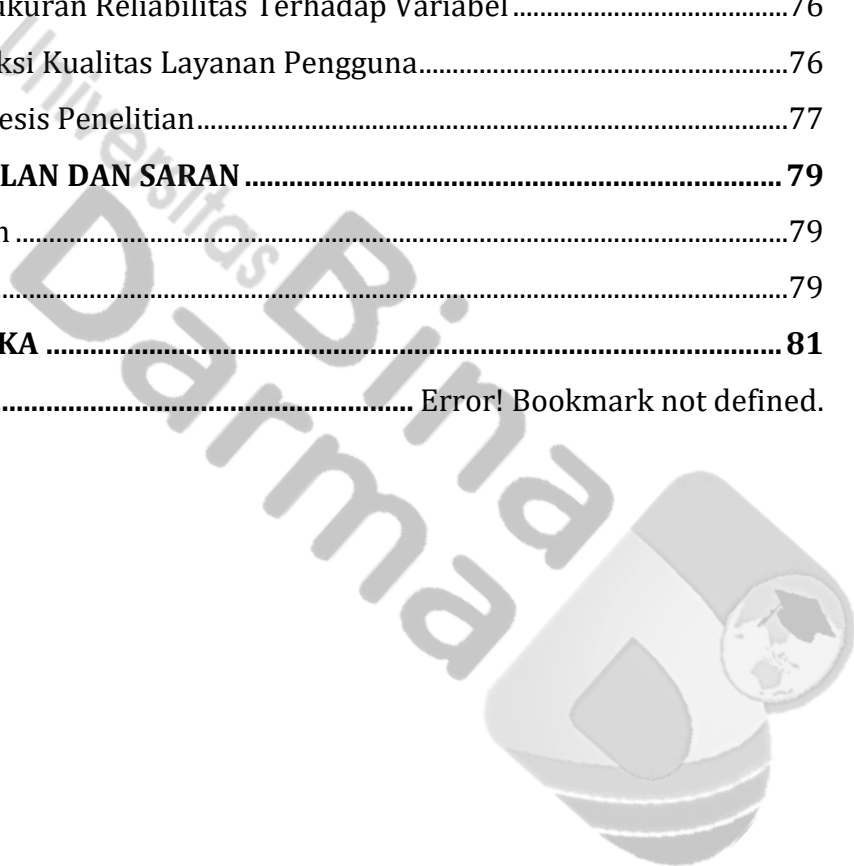
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Umum	6
2.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Indonesia	6
2.1.2 Layanan Digital BPJS Kesehatan	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Analisis	9
2.2.2 <i>Servqual</i>	10
2.2.3 Skala <i>Likert</i>	11
2.2.4 Rumus Slovin	12
2.2.5 Uji Instrument	12

2.2.5.1 Uji Validitas	12
2.2.5.2 Uji Reliabilitas	13
2.2.5.3 Uji Regresi Linear Berganda	14
2.2.5.4 Uji Signifikan Simultan / Uji F	15
2.2.5.5 Uji Signifikan Parameter Individual / Uji T	15
2.2.6 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)	15
2.3 Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Alat dan Bahan	19
3.1.1 Alat	19
3.1.1.1 <i>Hardware</i>	19
3.1.1.2 <i>Software</i>	19
3.1.2 Bahan	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Metode Penelitian	20
3.4 Objek Penelitian	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.5.1 Studi Pustaka	21
3.5.2 Kuesioner	21
3.6 Metode Pengambilan Sampel	21
3.6.1 Data Penelitian	21
3.6.2 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.7 Jenis Data, Sumber Data, dan Instrument	22
3.8 Metode Analisis	23
3.8.1 Uji Instrument	23
3.8.1.1 Uji Validitas	23
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	24
3.8.2 Uji Regresi Linear Berganda	25
3.8.3 Uji Hipotesis	26
3.8.3.1 Uji Signifikan Simultan/Uji F	26
3.8.3.2 Uji Signifikan Parameter Individual/Uji T	27
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	28

3.8.4.1 Uji Normalisasi.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil	30
4.2 Pembahasan.....	30
4.2.1 Karakteristik Responden	30
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	31
4.2.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.2.2 Rekapitulasi Variabel <i>Servqual</i>	33
4.2.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	33
4.2.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	37
4.2.2.3 Daya Tahan (<i>Responsivensee</i>)	41
4.2.2.4 Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	44
4.2.2.5 Dukungan Kepada Masyarakat (<i>Empathy</i>)	49
4.2.3 Hasil Uji Validitas	54
4.2.3.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	54
4.2.3.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
4.2.3.3 Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>).....	57
4.2.3.4 Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	58
4.2.3.5 Dukungan kepada masyarakat (<i>Empathy</i>).....	59
4.2.3.6 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>).....	61
4.2.4 Hasil Uji Reabilitas.....	62
4.2.4.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	62
4.2.4.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	63
4.2.4.3 Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>).....	65
4.2.4.4 Jamihan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	66
4.2.4.5 Dukungan kepada masyarakat (<i>Empathy</i>).....	68
4.2.4.6 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>).....	70
4.2.5 Uji Regresi Berganda.....	71
4.2.6 Uji Hipotesis	73
4.2.6.1 Uji F	73
4.2.6.2 Uji T	73

4.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.2.7.1 Uji Normalitas	75
4.2.8 Analisis <i>Servqual</i>	75
4.2.9 Pengukuran Validitas Terhadap Variabel.....	76
4.2.10 Pengukuran Reliabilitas Terhadap Variabel.....	76
4.2.11 Prediksi Kualitas Layanan Pengguna.....	76
4.2.12 Hipotesis Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi <i>P-care</i>	7
Gambar 3.1 Model Kerangka <i>Servqual</i>	20
Gambar 3.2 Grafik Responden.....	22
Gambar 3.3 Hasil Uji Validitas Pada SPSS	24
Gambar 3.4 Hasil Uji Reliabilitas SPSS	24
Gambar 3.5 Hasil Uji Regresi SPSS.....	26
Gambar 3.6 Hasil Uji F SPSS.....	27
Gambar 3.7 Hasil Uji T Pada SPSS	28
Gambar 3.8 Hasil Uji Normalitas Pada SPSS	29
Gambar 4.1 Visualisasi Responden Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.2 Visualisasi Responden Pendidikan.....	32
Gambar 4.3 Visualisasi Responden Pekerjaan	33
Gambar 4.4 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	34
Gambar 4.5 Histogram Hasil Penilaian Responden Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)....	35
Gambar 4.6 Histogram Hasil Rata-Rata Nilai Bobot Penilaian.....	36
Gambar 4.7 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	38
Gambar 4.8 Histogram Hasil Penilaian Responden Keandalan (<i>Reliability</i>) 39	
Gambar 4.9 Histogram Hasil Rata-Rata Nilai Bobot Penilaian.....	40
Gambar 4.10 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>)	42
Gambar 4.11 Histogram Hasil Penilaian Responden Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>)	43
Gambar 4.12 Histogram Hasil Rata-Rata Nilai Bobot Penilaian.....	44
Gambar 4.13 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	46
Gambar 4.14 Histogram Hasil Penilaian Variabel Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	47
Gambar 4.15 Histogram Hasil Rata-Rata Nilai Bobot Penilaian.....	48

Gambar 4.16 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Dukungan Kepada Masyarakat (*Empathy*).....50

Gambar 4.17 Histogram Hasil Penilaian Responden Dukungan Kepada Masyarakat (*Empathy*).....51

Gambar 4.18 Histogram Hasil Rata-Rata Nilai Bobot Penilaian.....53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	11
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Responden	22
Tabel 3.2 Jenis, Sumber, serta Instrument Pengumpulan Data	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pendidikan	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Hasil Suara Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	34
Tabel 4.5 Rata-rata variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	36
Tabel 4.6 Hasil Suara Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	37
Tabel 4.7 Rata-Rata Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	40
Tabel 4.8 Hasil Suara Variabel Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>).....	41
Tabel 4.9 Rata-Rata Variabel Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>).....	43
Tabel 4.10 Hasil Suara Variabel Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	45
Tabel 4.11 Rata-Rata Variabel Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	48
Tabel 4.12 Hasil Suara Variabel Dukungan Kepada Masyarakat (<i>Empathy</i>)...50	
Tabel 4.13 Rata-Rata Variabel Dukungan Kepada Masyarakat (<i>Empathy</i>)	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Terhadap Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>).....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Terhadap Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Dukungan kepada masyarakat (<i>Empathy</i>).....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>).....	61
Tabel 4.20 <i>Reliability</i> Statistik Terhadap Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	63
Tabel 4.22 <i>Reliability</i> Statistik Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) ..64	
Tabel 4.23 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) ..64	
Tabel 4.24 <i>Reliability</i> Statistik Terhadap Variabel Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>)	65

Tabel 4.25 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Daya Tahan (<i>Responsiveness</i>)	66
Tabel 4.26 <i>Reliability</i> Statistik Terhadap Variabel Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	67
Tabel 4.27 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	67
Tabel 4.28 <i>Reliability</i> Statistik Terhadap Variabel Dukungan kepadamasyarakat (<i>Empathy</i>)	68
Tabel 4.29 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Dukungan kepada masyarakat (<i>Empathy</i>)	69
Tabel 4.30 <i>Reliability</i> Statistik Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>).....	70
Tabel 4.31 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>).....	71