

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN  
MELALUI KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA METRO**

**TESIS**



**DISUSUN OLEH : SITI  
IFTIYAH ARIYANTI  
NPM 22710023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH METRO**

**2024**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN  
MELALUI KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA METRO**

**TESIS**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

**SITI IFTIYAH ARIYANTI**

**NPM 22710023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH METRO**

**2024**

## ABSTRAK

Ariyanti, Siti Iftiyah. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan Melalui Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Intervening pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Metro*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M, (2) Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan layanan, dan kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan karena BPPRD Kota Metro memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan beberapa urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan umum, sehingga perlu diteliti bagaimana kepuasan layanan terhadap pelayanan pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti apakah kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai sebagai variabel intervening memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan pelayanan BPPRD Kota Metro pada bulan Juli 2023 yang berjumlah 122 orang. Sampel pada penelitian ini dipilih menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,50 > t$  tabel  $1,665$ . (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,648 > t$  tabel  $1,665$ . (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap kepuasan layanan, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $8,519 > t$  tabel  $1,665$ . (4) secara tidak langsung kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan, dibuktikan dengan nilai pengaruh langsung  $0,145 <$  dari nilai pengaruh tidak langsung  $0,2119$ .

## RINGKASAN

Pemerintah berfungsi sebagai pelayan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan sosial, berbeda dengan institusi lain yang mengutamakan keuntungan pribadi. Peran penting pemerintah mencakup memulai, mendorong, dan memfasilitasi pelayanan publik. Pajak adalah sumber pendapatan daerah untuk pembangunan, dan pemerintah berusaha meningkatkan kesadaran pajak masyarakat, salah satunya melalui kolaborasi dengan lembaga pemerintah lain.

Untuk efisiensi dan efektivitas tugas pemerintah, aparatur harus menguasai teknologi informasi dan komunikasi, terutama dalam pelayanan pajak berbasis teknologi seperti e-Billing, e-SPT, dan e-Filing. Aparatur yang terlatih dan terampil dalam IPTEK akan lebih mudah melaksanakan tugas pelayanan pajak. Pelayanan pajak memerlukan keterampilan khusus dan pelatihan untuk memahami dan mengelola administrasi pajak. BPPRD Kota Metro bertugas menyelenggarakan berbagai urusan pemerintah dan pelayanan umum terkait perpajakan. Sumber daya manusia (aparatur) yang berkualitas sangat penting untuk menjalankan tugas dan fungsi tersebut secara efektif.

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. (2) untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. (3) untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. (4) untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.

Manajemen pemasaran adalah suatu bentuk kegiatan yang telah disusun untuk dilakukan agar mencapai keuntungan dan tujuan Perusahaan. Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Kepuasan layanan adalah tingkat perasaan atau pendapat seseorang dalam hal senang, kecewa, puas, dan tidak puas terhadap penyelenggaraan layanan publik penyedia

jasa. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan pelayanan BPPRD Kota Metro pada bulan Juli 2023 yang berjumlah 122 orang. Sampel pada penelitian ini dipilih menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini adalah (1) Hipotesis 1 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro diterima, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,50 > t$  tabel  $1,665$ . Dengan jenis hubungan yaitu pengaruh positif. (2) Hipotesis 2 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro diterima, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,648 > t$  tabel  $1,665$ . Dengan jenis hubungan yaitu pengaruh positif. (3) Hipotesis 3 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap kepuasan layanan pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro diterima, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $8,519 > t$  tabel  $1,665$ . Dengan jenis hubungan yaitu pengaruh positif. (4) Nilai pengaruh langsung sebesar  $0,145$  dan pengaruh tidak langsung sebesar  $0,2119$  yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X) melalui kinerja pegawai (Z) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan (Y), sehingga hipotesis 4 diterima.


## HALAMAN PESETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN  
MELALUI KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA METRO**

Oleh  
**Siti Iftiyah Ariyanti**  
NPM. 22710023

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji  
Metro, Juni 2024

Pembimbing I:



Dr. Febriyanto, S.E., M.M.  
NIDN.0223027901

Pembimbing II



Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.  
NIDN. 0223016502

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.  
NIDN. 0414087802

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN  
MELALUI KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA METRO**

Oleh  
**Siti Iftiyah Ariyanti**  
**NPM. 22710023**

Telah dipertahankan di depan tim penguji  
pada tanggal Juli 2024

Tim penguji



Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M. , Ketua  
NIDN. 0223027901



Dr. Marhaban Sigalingging M.M. , Sekretaris  
NIDN. 0223016502



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M. , Penguji Utama  
NIDN. 0414087802

Menyetujui,

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Santanto, M.Si

NIP. 19620827 198803 1 00 1



## HALAMAN MOTO

مع العُسِّ يسُّ  
فإن

*“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”*

(QS. Al-Insyirah · Ayat 5)

*“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”*

(Imam Syafi'i)

*“Entah akan berkarir atau menjadi ibu rumah tangga, seorang wanita wajib berpendidikan tinggi karena mereka akan menjadi seorang ibu. Ibu yang cerdas akan melahirkan anak-anak yang cerdas”*

(Dian Sastro Wardoyo)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Sujud syukur penulis sembahkan pada Allah Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdir dan karuniaMu penulis bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan penulis dalam meraih cita-cita. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehadiran Rosulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam.

Kupersembahkan tesis ini kepada:

1. Untuk Suamiku tercinta Rusdiyanto, terimakasih telah memberikan kasih sayang, cinta dan do'a yang tiada henti untuk kesuksesan dan cita-cita Istrimu ini, makasih untuk pengertian, kesabaran dan bantuanmu dalam mengerjakan tesis ini.
2. Kedua orang tuaku Ayahanda Soekamto (Alm) dan Ibunda Nitem (Almh) yang telah mendidik dan memberikan materi yang cukup untuk saya.
3. Anak-anakku tersayang Maulana Khalil Ahmad Zaki, Maulana Fathir Al Afghani, Clemira Fatharani yang senantiasa memberikan keceriaan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan tesis Umi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Tesis ini. Dan tak lupa pula Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai sebagai variable intervening pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Megister Manajemen (MM) Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. H. Agus Sutanto, M.Si. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku Dosen Penguji yang dengan sabar dan bijaksana telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan Tesis ini.
4. Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan bijaksana telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan Tesis ini.
5. Dr. Marhaban Sigalingging M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu sabar dan bijak dalam memberikan arahan dari semester 1 hingga selesai dan selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan bijaksana telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan Tesis ini.
6. Bapak Dharmawan Lubis, S.Kom., M.M. yang selalu membimbing dan memberikan arahan serta semangat.
7. Adiku Andes Susanti, S.E., M.M yang sudah seperti anak sendiri yang selalu memberikan semangat.
8. Rekan-rekan seperjuangan Magister Manajemen angkatan 2022 yang selalu menyemangati dan membantu untuk menyelesaikan tesis ini. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tidak akan mungkin sampai di sini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini, semoga kedepannya tetap terjalin silaturahmi diantara kita semua.

9. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tesis ini.

Saya menyadari jika Tesis ini masih begitu jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah saya harapkan. Akhir kata, semoga Allah SWT yang Maha Esa memberikan berkah dan rahmat-Nya yang melimpah untuk membalas kebaikan bapak, ibu dan rekan-rekan sekalian.

Metro, Juli 2024

Siti Iftiyah Ariyanti  
NPM 22710023

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Iftiyah Ariyanti

NPM : 22710023

Program Studi: Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA METRO**" adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

Siti Iftiyah Ariyanti

NPM. 22710023

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILIARITY CHECK*)



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILIARITY CHECK*)

NOMOR, 0434/IL3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**NAMA** : Siti Iftiyah Ariyanti  
**NPM** : 22710023  
**JENIS DOKUMEN** : Tesis

**JUDUL** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MET



Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumilir*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 Juni 2024  
Kepala Unit,

Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.  
NIDN. 0220108801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK .....	iv
RINGKASAN .....	v
HALAMAN PESETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTO .....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	xiii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN ( <i>SIMILIARITY CHECK</i> ).....	xiv
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	11
1. Manfaat Teoretis .....	11
2. Manfaat Praktis .....	12
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Literatur yang mendukung variabel terikat dan bebas .....	13
1. Manajemen Pemasaran .....	13
2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
3. Kepuasan layanan .....	22
4. Kinerja Pegawai.....	30
B. Penelitian Relevan.....	38
C. Kerangka Pemikiran .....	40
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai .....	40

2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan.....	41
3.	Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Layanan .....	42
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai .....	42
D.	Hipotesis Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>44</b>
A.	Desain Penelitian.....	44
B.	Populasi dan Sampel.....	44
1.	Populasi.....	44
2.	Sampel .....	45
C.	Definisi Operasionalisasi Variabel .....	46
1.	Variabel Penelitian .....	46
2.	Definisi Operasional Penelitian .....	46
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
1.	Observasi.....	47
2.	Kuesioner.....	48
3.	Dokumentasi.....	48
E.	Instrumen Penelitian .....	49
1.	Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	50
2.	Variabel Kepuasan layanan (Y).....	51
3.	Variabel Kinerja Pegawai (Z).....	51
F.	Teknik Analisis data.....	52
1.	Analisis Deskriptif.....	52
2.	Uji Instrumen Penelitian .....	53
3.	Uji Asumsi Klasik .....	54
4.	Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
A.	Gambaran Umum .....	58
1.	Sejarah Singkat BPPRD Kota Metro.....	58
2.	Visi dan Misi BPPRD .....	59
3.	Lokasi Tempat Penelitian .....	59
4.	Sistem Manajemen Perusahaan .....	59
5.	Struktur Organisasi BPPRD Kota Metro .....	68
B.	Hasil Penelitian .....	68
1.	Gambaran Umum Responden .....	68



2. Analisis Statistik Deskriptif .....	72
3. Uji Instrumen Penelitian .....	80
4. Uji Asumsi Klasik .....	84
5. Pengujian Hipotesis .....	87
C. Pembahasan .....	100
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai .....	100
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan....	101
3. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Layanan .....	103
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai.....	104
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
<b>DAFTAR LITERATUR.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>142</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Laporan Pelaksanaan Pelayanan Satu Tempat .....	2
2. Jumlah Aparatur Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	3
3. Hasil Survey Awal Mengenai Kinerja pegawai melalui Google Form.....	5
4. Hasil Survey Awal Mengenai Kualitas pelayanan melalui Google Form.	7
5. Hasil Survey Awal Mengenai Kepuasan Layanan melalui Google Form	9
6. Penelitian Terdahulu .....	38
7. Operasional Variabel .....	47
8. Kisi-kisi Instrument kualitas Pelayanan .....	50
9. Kisi-kisi Instrument Kepuasan layanan.....	51
10. Kisi-kisi Instrument Kinerja Pegawai .....	52
11. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	69
12. Karakteristik Usia Responden.....	70
13. Frekuensi Responden bedasarkan pendidikan .....	71
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	72
15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan layanan (Y).....	75
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (Z).....	77
17. Hasil uji validitas kualitas pelayanan .....	81
18. Hasil uji validitas kepuasan layanan.....	81
19. Hasil uji validitas kinerja pegawai.....	82
20. Hasil uji reliabilitas .....	83
21. Hasil uji normalitas.....	84
22. Hasil uji linearitas.....	85
23. Hasil uji multikolinearitas.....	86
24. Hasil uji heteroskedastisitas.....	87
25. Hasil uji hipotesis 1 .....	88
26. Hasil uji hipotesis 2 .....	91
27. Hasil uji hipotesis 3 .....	94
28. Hasil uji regresi 1 .....	98
29. Hasil uji regresi 2 .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	43
2. Struktur Organisasi BPPRD Kota Metro.....	68
3. Diagram pie karakteristik jenis kelamin responden.....	69
4. Diagram pie karakteristik usia responden .....	70
5. Diagram pie karakteristik pendidikan responden.....	71
6. Diagram jalur Hipotesis 1 .....	100
7. Diagram jalur Hipotesis 2 .....	101
8. Diagram jalur Hipotesis 3 .....	103
9. Diagram jalur Hipotesis 4.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Formulir Pengajuan Judul Tesis.....	113
2. Lembar Pengesahan Proposal.....	114
3. Surat Keputusan (SK) Pembimbing Tesis .....	115
4. Kartu Bimbingan Tesis.....	116
5. Lembar Kuisoner .....	123
6. Data Hasil Kuisoner .....	128
7. Hasil Perhitungan Data Menggunakan SPSS .....	134
8. Dokumentasi.....	141
9. Daftar Riwayat Hidup .....	142