

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
ADOPSI APLIKASI MOBILE JKN DI GRESIK
MENGUNAKAN MODEL INTEGRASI UTAUT2 DAN
GAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:
AMIRAH AMINI
17082010006**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI APLIKASI MOBILE JKN DI GRESIK MENGGUNAKAN MODEL INTEGRASI UTAUT2 DAN GAM

Disusun Oleh:
AMIRAH AMINI
17082010006

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu
Komputer Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 08 Januari 2021

Pembimbing:

1.



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

2.



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Tim Penguji:

1.



Agung Brastama P. S.Kom., M.Kom
NPT. 3 8511 13 0357 1

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 20190320 20

3.



Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom
NPT. 201198 60 522249

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19640731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI APLIKASI
MOBILE JKN DI GRESIK MENGGUNAKAN MODEL INTEGRASI
UTAUT2 DAN GAM**

Disusun Oleh:

AMIRAH AMINI

17082010006

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2021 pada Tanggal 08 Januari 2021**

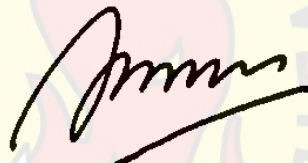
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

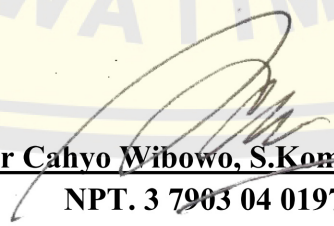
Dosen Pembimbing 2



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.
NPT. 3 7903 04 0197 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR FAKULTAS ILMU
KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Amirah Amini

NPM : 17082010006

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 08 Januari 2021 dengan judul:

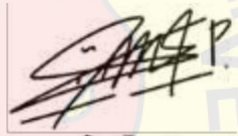
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI
APLIKASI MOBILE JKN DI GRESIK MENGGUNAKAN MODEL
INTEGRASI UTAUT2 DAN GAM**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

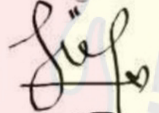
Surabaya, 19 Januari 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Agung Brastama P., S.Kom., M.Kom
NPT. 3 8511 13 0357 1

{  }

2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 20190320 20

{  }

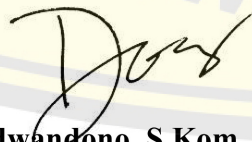
3. Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom
NPT. 201198 60 522249

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.
NPT. 171199 10 320052



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amirah Amini
NPM : 17082010006
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPTASI
APLIKASI MOBILE JKN DI GRESIK MENGGUNAKAN MODEL
INTEGRASI UTAUT2 DAN GAM**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 19 Januari 2021

Hormat saya,



AMIRAH AMINI

NPM. 17082010006

**Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
ADOPSI APLIKASI MOBILE JKN DI GRESIK
MENGUNAKAN MODEL INTEGRASI UTAUT2 DAN
GAM**

Pembimbing 1 : Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Saat ini dunia sedang menuju era masyarakat informasi dimana teknologi dan internet berperan penting dalam era tersebut. Era masyarakat informasi memunculkan berbagai macam teknologi informasi baru salah satunya *e-government* dalam bidang Kesehatan yaitu aplikasi Mobile JKN milik BPJS Kesehatan yang juga tergolong sebagai *mHealth*. Aplikasi Mobile JKN merupakan transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semua berupa kegiatan administrasi di kantor cabang berubah menjadi layanan online berbasis aplikasi *mobile*. Hasil dari observasi lapangan menunjukkan bahwa masih sedikit peserta BPJS Kesehatan yang mengetahui dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dari 50 peserta BPJS Kesehatan di Gresik, hanya 9 orang yang mengetahui dan pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan permasalahan diatas perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi Mobile JKN di Gresik menggunakan model *integrasi UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2)* dan *GAM (e-government adoption model)* yang membantu untuk memprediksi faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi aplikasi Mobile JKN. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara *online* dengan menggunakan teknik *sampling purposive sampling*. Penentuan *sample size* menggunakan rumus slovin dan didapatkan 100 responden dengan kriteria pengguna aplikasi Mobile JKN di Gresik. Pengujian model menggunakan software WarpPLS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *perceived price value* dan *trust government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behaviour intention* yang artinya kedua variabel tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi Mobile JKN di Gresik. Pengguna akan menggunakan aplikasi Mobile JKN jika mereka mendapatkan nilai positif dari penggunaan aplikasi dibandingkan dengan menyelesaikan layanan secara langsung. Selain itu kepercayaan terhadap pemerintah dalam menyelenggarakan layanan berbasis *online* juga merupakan faktor adopsi aplikasi Mobile JKN di Gresik. Maka dari itu pembuat kebijakan harus terus mengembangkan sistem dengan cara menambahkan fitur-fitur baru agar dapat meningkatkan nilai positif dari penggunaan aplikasi dan juga tetap menjaga integritas pemerintah atas sikap tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan *online*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan adopsi aplikasi Mobile JKN di Gresik.

Kata Kunci: Mobile JKN, UTAUT2, GAM, *resistance to change*, *behaviour intention*, WarpPLS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Mobile JKN di Gresik Menggunakan Model *Integrasi* UTAUT2 dan GAM” dengan tepat waktu. Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena dengan rahmatnya skripsi ini bisa diselesaikan.
2. Orang tua saya Bapak Budhi Mulyanto, SE dan Ibu Tuti Inayati, S.Ag karena dengan do’a, dukungan moral dan dorongannya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan
3. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I saya yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi
5. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh dosen sistem informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar maupun diluar jam perkuliahan.

7. Pihak BPJS Kesehatan khususnya kantor cabang Gresik yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian dan memperoleh data
8. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar
9. Nenek saya, Alifah Amali, S.Ag dan tante saya, drg.Kurnia Safitri, Sp. Ort yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan S1 dengan tepat waktu dan menuntut ilmu setinggi-tingginya
10. Sahabat-sahabat saya, Qonita, Siska, Mega, Mardina, Della, Devita, Efri, Putri, Rina, Rika, Ratih, Angling, Asmaul dan Nabil yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
11. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya Skripsi ini.

Dalam pelaksanaan Skripsi ini juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan dan pengerjaan skripsi ini. Semoga laporan Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi

Gresik, Desember 2020

Penulis

Amirah Amini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Relevansi SI	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>E-Government</i>	11
2.1.1 Definisi <i>E-Government</i>	11
2.1.2 Manfaat <i>E-Government</i>	12
2.1.3 Tujuan <i>E-Government</i>	13
2.1.4 Tipe Relasi <i>E-Government</i>	14
2.1.5 Jenis-jenis pelayanan pada <i>E-government</i>	15
2.2 Mobile JKN.....	17
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	20
2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	21
2.5 <i>Government Adoption Model (GAM)</i>	24
2.6 Integrasi UTAUT2 dan GAM.....	28
2.7 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Alur Penelitian	34
3.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	35
3.2.1 Wawancara.....	35
3.2.2 Observasi.....	35

3.3 Studi literatur.....	35
3.4 Model Konseptual	36
3.4.1 Definisi Operasional.....	37
3.4.2 Hipotesis.....	38
3.5 Menentukan Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi.....	39
3.5.2 Sampel.....	40
3.5.3 Teknik Sampling	41
3.6 Penyusunan Instrumen Pertanyaan	42
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.7.1 Uji Validitas Instrumen Pertanyaan	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	54
3.8 Uji ukuran kecukupan sampel Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	55
3.9 Pengumpulan Data	56
3.10 Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif	58
3.10.1 Analisis Deskriptif	58
3.10.1.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
3.10.2 Analisis Inferensial.....	60
3.10.2.1 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
3.10.3 Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Data demografis responden.....	62
4.1.1 Usia responden.....	62
4.1.2 Jenis Kelamin.....	63
4.1.3 Pendidikan Terakhir	64
4.1.4 Pekerjaan.....	65
4.1.5 Lama Pemakaian Aplikasi	65
4.2 Analisis Deskriptif	66
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	67
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>effort expectancy</i>	68
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>social influence</i>	69
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>facilitating conditions</i>	70
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>trust of internet</i>	71

4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>trust in the government</i>	72
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>perceived awareness</i>	73
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>computer self-efficacy</i>	74
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>resistance to change</i>	76
4.2.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>perceived price value</i>	77
4.2.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>behavior intention</i>	78
4.3 Analisis Inferensial.....	79
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	79
4.3.1.1 Validitas <i>Convergent</i>	80
4.3.1.2 Validitas <i>Discriminant</i>	91
4.3.1.3 <i>Composite Reliability</i>	93
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>inner model</i>).....	94
4.3.2.1 <i>R-Square</i>	94
4.3.2.2 <i>Q-Square</i>	95
4.3.2.3 <i>Effect Size</i>	95
4.3.2.4 Uji Hipotesis	97
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	103
4.4.1 Pengaruh antara <i>performance expectancy</i> terhadap <i>behaviour intention</i> ..	103
4.4.2 Pengaruh antara <i>effort expectancy</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	105
4.4.3 Pengaruh antara <i>social influence</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	106
4.4.4 Pengaruh antara <i>facilitating conditions</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	107
4.4.5 Pengaruh antara <i>perceived price value</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	108
4.4.6 Pengaruh antara <i>perceived awareness</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	110
4.4.7 Pengaruh antara <i>computer self-efficacy</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	110
4.4.8 Pengaruh antara <i>trust government</i> terhadap <i>resistance to change</i>	111
4.4.9 Pengaruh antara <i>trust internet</i> terhadap <i>resistance to change</i>	112
4.4.10 Pengaruh antara <i>trust government</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	113
4.4.11 Pengaruh antara <i>trust internet</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	114
4.4.12 Pengaruh antara <i>resistance to change</i> terhadap <i>behaviour intention</i>	115
4.4.13 Pengaruh antara <i>performance expectancy</i> terhadap <i>resistance to change</i>	116
4.4.14 Pengaruh antara <i>effort expectancy</i> terhadap <i>resistance to change</i>	117
4.4.15 Pengaruh antara <i>social influence</i> terhadap <i>resistance to change</i>	118
4.4.16 Pengaruh antara <i>facilitating conditions</i> terhadap <i>resistance to change</i> ...	119
4.4.17 Pengaruh antara <i>perceived price value</i> terhadap <i>resistance to change</i>	120

4.4.18 Pengaruh antara <i>computer self-efficacy</i> terhadap <i>resistance to change</i> ...	120
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
Tabel 3.2 Hipotesis.....	38
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	43
Tabel 3.4 Hasil uji validitas variabel <i>performance expectancy</i>	49
Tabel 3.5 Hasil uji validitas variabel <i>effort expectancy</i>	49
Tabel 3.6 Hasil uji validitas variabel <i>social influence</i>	50
Tabel 3.7 Hasil uji validitas variabel <i>facilitating conditions</i>	50
Tabel 3.8 Hasil uji validitas variabel <i>trust internet</i>	51
Tabel 3.9 Hasil uji validitas variabel <i>trust government</i>	51
Tabel 3.10 Hasil uji validitas variabel <i>percieved awareness</i>	52
Tabel 3.11 Hasil uji validitas variabel <i>computer self-efficacy</i>	52
Tabel 3.12 Hasil uji validitas variabel <i>resistance to change</i>	53
Tabel 3.13 Hasil uji validitas variabel <i>price value</i>	53
Tabel 3.14 Hasil uji validitas variabel <i>behavior intention</i>	53
Tabel 3.15 Hasil uji reliabilitas setiap variabel.....	55
Tabel 3.16 Kriteria uji KMO.....	55
Tabel 3.17 Bobot penilaian skala likert menurut Sugiyono	57
Tabel 3.18 Range skala likert menurut Sugiyono	58
Tabel 3.19 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran (Hair et al., 2011)	59
Tabel 3.20 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural (Hair et al., 2011)	61
Tabel 4.1 Klasifikasi umur menurut departemen kesehatan RI	62
Tabel 4.2 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>performance expectancy</i> ...	67
Tabel 4.3 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>effort expectancy</i>	68
Tabel 4.4 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>social influence</i>	69
Tabel 4.5 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>facilitating conditions</i>	70
Tabel 4.6 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>trust of internet</i>	71
Tabel 4.7 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>trust in the government</i>	72
Tabel 4.8 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>percieved awareness</i>	73
Tabel 4.9 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>computer self-efficacy</i>	75
Tabel 4.10 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>resistance to change</i>	76
Tabel 4.11 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>perceived price value</i>	77

Tabel 4.12 Frekuensi, mean dan modus pada variabel <i>behavior intention</i>	78
Tabel 4.13 <i>Outer loading</i> awal.....	81
Tabel 4.14 <i>Outer loading</i> baru	84
Tabel 4.15 Tabel AVE awal dan baru	86
Tabel 4.16 Hasil <i>correlation among variabel</i>	92
Tabel 4.17 Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	93
Tabel 4.18 Hasil <i>R-Square</i>	94
Tabel 4.19 Hasil <i>Q-Square</i>	95
Tabel 4.20 Hasil <i>effect size</i>	96
Tabel 4.21 Hasil <i>path coefficient</i> dan <i>P value</i>	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, Kenneth C.; Laudon, 2007) .	9
Gambar 2.1 Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	17
Gambar 2.2 Logo Aplikasi Mobile JKN	18
Gambar 2.3 Model UTAUT2 (Vankatesh et al., 2012).....	22
Gambar 2.4 Model GAM	24
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Model Konseptual (Lallmahomed et al., 2017).....	36
Gambar 3.3 Hasil uji KMO dan Bartlett's di olah menggunakan SPSS	56
Gambar 4.1 Diagram lingkaran klasifikasi usia responden	63
Gambar 4.2 Diagram lingkaran jenis kelamin responden.....	63
Gambar 4.3 Diagram lingkaran pendidikan terakhir responden	64
Gambar 4.4 Diagram lingkaran pekerjaan responden.....	65
Gambar 4.5 Diagram lingkaran lama pemakaian aplikasi	66
Gambar 4.6 Model Konseptual	79
Gambar 4.7 Hasil uji hipotesis model.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi instrumen pertanyaan	128
Lampiran 2. Kuesioner online penelitian	129
Lampiran 3. Surat perizinan.....	141
Lampiran 4. Uji validitas.....	142
Lampiran 5. Uji reliabilitas	147
Lampiran 6. Hasil <i>path coefficient</i> dan <i>P value</i>	149
Lampiran 7. Hasil effect size untuk <i>path coefficient</i>	149
Lampiran 8 . Hasil Laten <i>Variabel Correlation</i>	150
Lampiran 9. Permintaan Data Berdasarkan Data.....	150
Lampiran 10. Observasi Awal	151
Lampiran 11. Skala likert jawaban responden	152