

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA DISKOMINFO PROVINSI JAWA  
TIMUR MENGGUNAKAN MODEL UMEGA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**  
**DIAH FATMAWATI**  
**18082010012**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2022**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA DISKOMINFO PROVINSI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN MODEL UMEGA

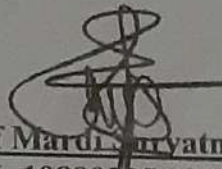
Disusun Oleh:  
DIAH FATMAWATI  
18082010012

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 11 Maret 2022

Pembimbing:

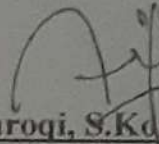
Tim Penguji:

1.



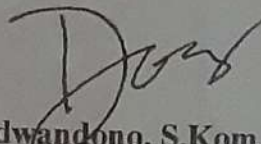
Tri Lathif Mardiyatno, S.Kom., MT.  
NIPPPK. 19890225 2021211 011

1.



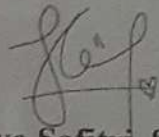
Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 201803 1 001

2.



Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom.  
NPT. 378050702181

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.  
NIP. 19930316 201903 2 020

3.



Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.  
NPT. 202198 71 015202

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



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.  
NIP. 19650731 199203 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA DISKOMINFO PROVINSI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN MODEL UMEGA**

**Disusun Oleh:**

**DIAH FATMAWATI**

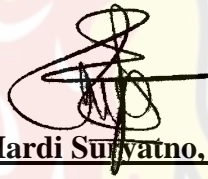
**18082010012**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Maret  
Periode 2022 pada Tanggal 11 Maret 2022**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**



**Tri Lathif Mardi Suliyatno, S.Kom., MT.**

**NIPPPK. 19890225 2021211 011**



**Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom.**

**NPT. 378050702181**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.**

**NIPPPK. 19790317 2021211 002**



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 : DIAH FATMAWATI

NPM : 18082010012

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 11 Maret 2022 dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA DISKOMINFO PROVINSI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN MODEL UMEGA**

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

Surabaya, 24 Maret 2022

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 201803 1 001

2. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19930316 201903 2 020

3. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.


NPT. 202198 71 015202

{  }  
{  }  
{  }  
M W A T Y A S A


Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Tri Lathif Mardi Sefyatno, S.Kom., MT.

NIPPPK. 19890225 2021211 011

  
Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom.

NPT. 378050702181



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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DIAH FATMAWATI  
NPM : 18082010012  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA DISKOMINFO PROVINSI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN MODEL UMEGA**

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 bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 22 Maret 2022

Hormat saya,



**DIAH FATMAWATI**  
NPM. 18082010012

**Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK PADA DISKOMINFO PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL UMEGA**

**Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT**

**Pembimbing 2 : Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom**

---

## **ABSTRAK**

Sebagian besar negara telah menyadari pentingnya penerapan Teknologi Informasi di sektor bidang pemerintahan dalam bentuk *e-government*, namun hingga saat ini sebagian besar pemerintahan masih belum efektif dalam mengimplementasikan hal tersebut. Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) adalah sistem informasi pengelolaan dokumen atau media layanan bersama dalam pengelolaan surat menyurat elektronik di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Timur. TNDE merupakan sarana pendukung kegiatan kearsipan sebagai upaya untuk mengatasi pesatnya pertumbuhan informasi yang mengakibatkan pertumbuhan volume dokumen dalam rangka mendukung penyelenggaraan *good governance*. Dalam penerapannya dibutuhkan suatu pendekatan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari penerapan teknologi tersebut, seperti sejauh mana TNDE di lingkungan Diskominfo Provinsi Jawa Timur dapat diterima dan dipahami oleh penggunanya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi penerimaan Tata Naskah Dinas Elektronik pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur menggunakan model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*). Batasan penelitian ini adalah pegawai Diskominfo Provinsi Jawa Timur yang memiliki akun sistem TNDE yakni sebanyak 22 pegawai sehingga penelitian ini menggunakan teknik *saturation sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara *offline*. Pengujian model menggunakan *software* SmartPLS dan SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* dan *awareness among leadership* merupakan faktor yang memengaruhi penerimaan sistem TNDE pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur. Pengguna merasa dengan menggunakan sistem TNDE dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dalam menyelesaikan pekerjaan khususnya surat menyurat serta kesadaran dan komitmen para pimpinan dalam menggunakan sistem TNDE merupakan nilai positif yang dirasakan pengguna untuk terus menggunakan sistem TNDE.

**Kata Kunci :** Tata Naskah Dinas Elektronik, TNDE, UMEGA, SmartPLS

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Ridho-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor Penerimaan Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur Menggunakan Model UMEGA”. Skripsi merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi S1 (Strata Satu) di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan mendoakan demi kelancaran skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat, dan ridho-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
2. Kedua Orang Tua saya Bapak Achmad Baidowi dan Ibu Mudjiati yang selalu memberikan doa, dukungan, materi, cinta dan hiburan penyemangat sehingga penulis termotivasi dan semangat pantang mundur dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta, terima kasih karena sudah selalu setia menemani penulis begadang selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua Saudari saya Febrianti Choirunnisa', S.Pd dan Dini Nurjannah, S.Pd. Kedua Kakak Ipar saya Kopda Ali Mustaghfirin dan Novan Eka Prayoga, S.T serta Keponakan saya yang cantik dan manis Fayola Abidah Mustaghfirin dan Hilya Nurfadilah Mustaghfirin yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT selaku dosen pembimbing I saya yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Wali saya sekaligus Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya yang bermanfaat selama proses belajar mengajar maupun diluar jam perkuliahan.

8. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian dan memperoleh data.
9. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Sahabat sahabat kuliah saya, Tiara Karunia Miranti, Apriliana Latifah Hanum, dan Fariza Nanda Sabilah yang sudah saya anggap seperti saudara dan yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
11. Sahabat-sahabat SMA saya, Hayati Sholikhah, Ajeng Dwi Amarta, Firhan Adam Zulfian, dan M. Shaifullah Indrawanto yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
12. Semua member Stray Kids yang telah memberikan semangat dan energi positif melalui karya nya, lagu-lagu nya yang selalu menemani peneliti dalam penyusunan skripsi sehingga peneliti semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.
14. Dan tentunya terima kasih kepada diri saya sendiri karena selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan pengerjaan laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Sistem Informasi dan Ilmu Komputer.

Surabaya, Maret 2022

Penulis

Diah Fatmawati



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
1. BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan.....	8
1.5 Manfaat.....	8
1.6 Relevansi SI.....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 E-Government .....	12
2.1.1 Definisi E-Government .....	12
2.1.2 Manfaat E-Government.....	13
2.1.3 Tujuan E-Government.....	14
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan pada E-Government.....	15

2.1.5	Tipe Relasi E-Government.....	16
2.2	Sistem Informasi Tata Naskah Dinas .....	18
2.3	TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik) .....	19
2.4	Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur .....	20
2.4.1	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	20
2.4.2	Struktur Organisasi.....	21
2.5	User Acceptance .....	25
2.6	UMEGA (Unified Model of Electronic Government Adoption) .....	26
2.7	Populasi, Sampel, Teknik Sampling.....	29
2.8	Skala Likert .....	30
2.9	PLS-SEM ( <i>Partial Least Square-Struktural Equation Modeling</i> ) .....	30
2.10	Penelitian Terdahulu .....	32
3.	BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Alur Penelitian.....	37
3.2	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	38
3.2.1	Wawancara .....	38
3.2.2	Observasi.....	38
3.3	Studi Literatur.....	38
3.4	Model Konseptual .....	39
3.4.1	Definisi Operasional.....	40

3.4.2	Hipotesis.....	41
3.5	Menentukan Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1	Populasi.....	41
3.5.2	Sampel.....	42
3.5.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	43
3.6	Penyusunan Instrumen Pertanyaan .....	44
3.7	Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	47
3.7.1	Uji Validitas Instrumen Pertanyaan .....	48
3.7.2	Uji Reliabilitas Instrumen Pertanyaan.....	52
3.8	Penyebaran Kuesioner .....	53
3.9	Pengumpulan Data.....	54
3.9.1	Data Primer .....	54
3.9.2	Data Sekunder .....	54
3.9.3	Metode Penelitian.....	55
3.9.4	PLS-SEM ( <i>Partial Least Square-Struktural Equation Modeling</i> )..	55
3.10	Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif .....	56
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	56
3.10.2	Analisis Inferensial.....	57
3.10.2.2	Uji Hipotesis .....	58
4.	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	59
4.1	Data Demografis Responden.....	59

4.1.1	Usia Responden.....	59
4.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	60
4.1.3	Unit Bagian Kerja Responden.....	60
4.1.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	61
4.1.5	Lama Bekerja .....	61
4.1.6	Lama Menggunakan Sistem Informasi TNDE.....	62
4.2	Analisi Deskriptif .....	62
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	63
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	64
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	65
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Attitude</i> .....	66
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	67
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Awareness Among Leadership</i> .....	68
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Commitment from Leadership</i> .....	70
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Transparancy</i> .....	71
4.3	Analisis Inferensial .....	72
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	73
4.3.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	81
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.4.1	Hubungan antara <i>performance expectancy</i> terhadap <i>attitude</i> .....	92
4.4.2	Hubungan antara <i>effort expectancy</i> terhadap <i>attitude</i> .....	95

4.4.3	Hubungan antara <i>facilitating condition</i> terhadap <i>effort expectancy</i>	97
4.4.4	Hubungan antara <i>facilitating condition</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	99
4.4.5	Hubungan antara <i>attitude</i> terhadap <i>behavioral intention</i> .....	101
4.4.6	Hubungan antara <i>awareness among leadership</i> terhadap <i>commitment from leadership</i> .....	105
4.4.7	Hubungan antara <i>commitment from leadership</i> terhadap <i>behavioral intention</i> .....	107
4.4.8	Hubungan antara <i>transparency</i> terhadap <i>behavioral intention</i> .....	110
5.	BAB V PENUTUP .....	114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran .....	115
	DAFTAR PUSTAKA .....	117
	LAMPIRAN .....	124

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Penerimaan Teknologi (Dwivedi et al., 2011).....	26
Tabel 2.2 Variabel Independen Model UMEGA (Dwivedi et al., 2017).....	27
Tabel 2.3 Variabel Dependen Model UMEGA (Dwivedi et al., 2017) .....	28
Tabel 2.4 Skala Likert .....	30
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	40
Tabel 3.2 Hipotesis.....	41
Tabel 3.3 Detail Jumlah Populasi.....	42
Tabel 3.4 Variabel, Indikator, Pertanyaan dan Sumber .....	44
Tabel 3.5 Hasil uji validitas variabel <i>performance expectancy</i> .....	49
Tabel 3.6 Hasil uji validitas variabel <i>effort expectancy</i> .....	49
Tabel 3.7 Hasil uji validitas variabel <i>facilitating condition</i> .....	50
Tabel 3.8 Hasil uji validitas variabel <i>attitude</i> .....	50
Tabel 3.9 Hasil uji validitas variabel <i>behavioral intention</i> .....	51
Tabel 3.10 Hasil uji validitas variabel <i>awareness among leadership</i> .....	51
Tabel 3.11 Hasil uji validitas variabel <i>commitment from leadership</i> .....	52
Tabel 3.12 Hasil uji validitas variabel <i>transparancy</i> .....	52
Tabel 3.13 Hasil uji reliabilitas setiap variabel .....	53
Tabel 3.14 <i>Rule of Thumbs</i> evaluasi model pengukuran.....	56
Tabel 3.15 <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Struktural .....	58
Tabel 4.1 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	63
Tabel 4.2 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Effort Expectacy</i> 64	

Tabel 4.3 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	65
Tabel 4.4 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Attitude</i> .....	67
Tabel 4.5 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	68
Tabel 4.6 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Awareness Among Leadership</i> .....	69
Tabel 4.7 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Commitment from Leadership</i> .....	70
Tabel 4.8 Frekuensi, Mean, dan Modus jawaban pada Variabel <i>Transparancy</i> ...	71
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i> Awal .....	73
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i> kedua.....	75
Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i> Akhir.....	76
Tabel 4.12 Nilai AVE Awal dan Baru .....	77
Tabel 4.13 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	78
Tabel 4.14 Nilai <i>Dicriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i> .....	79
Tabel 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	80
Tabel 4.16 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF).....	82
Tabel 4.17 Tabel Nilai Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ).....	82
Tabel 4.18 Tabel Nilai Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	83
Tabel 4.19 Tabel Nilai Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	84
Tabel 4.20 Hasil <i>R-Square</i> .....	85
Tabel 4.21 Hasil <i>Q-Square</i> .....	86
Tabel 4.22 Hasil <i>Effect Size</i> .....	87

Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis .....	89
--------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2014) .....	10
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dikominfo Jatim.....	21
Gambar 2.2 Model UMEGA (Dwivedi et al., 2017).....	27
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian .....	37
Gambar 3.2 Model Konseptual UMEGA oleh (Kirat Rai et al., 2020).....	39
Gambar 4.1 Diagram lingkaran klasifikasi usia responden.....	59
Gambar 4.2 Diagram lingkaran jenis kelamin responden .....	60
Gambar 4.3 Diagram lingkaran unit bagian kerja responden.....	60
Gambar 4.4 Diagram lingkaran pendidikan terakhir responden .....	61
Gambar 4.5 Diagram lingkaran lama bekerja responden.....	61
Gambar 4.6 Diagram lingkaran lama responden menggunakan TNDE.....	62
Gambar 4.7 Model Struktural.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi pertanyaan kuesioner .....	124
Lampiran 2. Surat perizinan penelitian skripsi di Diskominfo Provinsi Jatim ...	125
Lampiran 3. Kuesioner online penelitian .....	126
Lampiran 4. Kuesioner offline penelitian yang telah di isi oleh responden.....	133
Lampiran 5. Uji Validitas.....	136
Lampiran 6. Uji Reliabilitas .....	136
Lampiran 7. Frekuensi Variabel.....	137
Lampiran 8. <i>Outer Loading</i> Awal .....	145
Lampiran 9. <i>Outer Loading</i> Kedua .....	146
Lampiran 10. <i>Outer Loading</i> Akhir .....	147
Lampiran 11. Nilai <i>Driscriminant Validity Cross Loading</i> .....	148
Lampiran 12. Nilai <i>Driscriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i> .....	149
Lampiran 13. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Realibility</i> .....	149
Lampiran 14. Uji Multikolinearitas.....	149
Lampiran 15. Uji Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	150
Lampiran 16. Uji Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	150
Lampiran 17. Total Pengaruh ( <i>Total Effect</i> ) .....	150
Lampiran 18. Hasil <i>R-Square</i> .....	151
Lampiran 19. Hasil <i>Q-Square</i> .....	151
Lampiran 20. Hasil <i>Effect Size</i> .....	151
Lampiran 21. Hasil Uji Hipotesis.....	152
Lampiran 22. Skala Likert jawaban responden .....	153