

LAMPIRAN

KUISIONER



KUISIONER PENELITIAN
PENGARUH *E- SERQUAL* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E- SATISFACTION*
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi E-Filing Kantor KPP Kendari)

Yth, Bapak/Ibu/Saudara/(i)

Di-

Tempat

Dengan hormat,

Saya Andi Tri Wulandari, Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah di IAIN Kendari. Saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir, yang berjudul pengaruh *E- Serqual* dan *E-Trust* terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing* pajak di Kantor Pajak Pratama Kendari, untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk berkenang mengisi lembar kuisisioner secara lengkap dan benar. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga penulis sangat mengharapkan jawaban yang sebenarnya. Identitas anda akan dirahasiakan, dan jawaban anda tidak dipublikasikan. Terimakasih.

Kendari,

2021

ANDI TRI WULANDARI

Peneliti

I. Identitas Responden

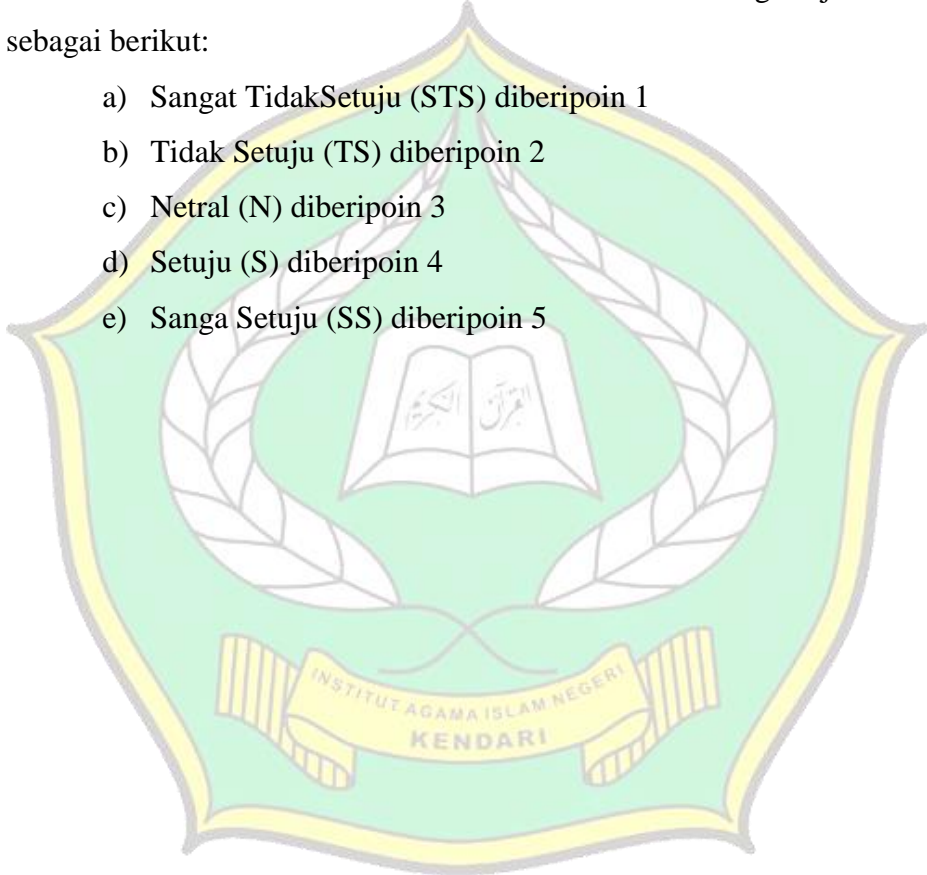
Untuk pertanyaan berikut ini Bapak / Ibu / Saudara (i) diminta *mengisi tanda titik-titik dan memberikan tanda silang (X) pada pilihan ganda.*

- N a m a :
- Usia : Tahun
- Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
- Tingkat Pendidikan : a. SMA / SPK / Sederajat c. Sarjana / S1
b. Diploma d. Magister
- / S2
- Perkerjaan : a. PNS
b. Swasta
c. Wirausaha
d. Lainnya
- Jumlah Pendapatan : a. < Rp. 5.000.000,00
b. Rp. 5.000.000,00 – 10.000.000
c. Rp. 10.000.001,00 – 20.000.000
d. > Rp. 20.000.000,00
- Lama menggunakan *E-Filing* :
a. <1 Tahun b. 1 – 3 Tahun
c. > 3 Tahun

II. PENTUNJUK PENGISIAN

Semua pernyataan berikut ini, berikan tanda silang (X) dari satu pilihan jawaban yang paling sesuai menurut saudara, serta jawablah pernyataan yang disajikan di bawa ini. Setiap jawaban yang saudara berikan akan diberi skor. Pemberian untuk semua kategori jawaban sebagai berikut:

- a) Sangat TidakSetuju (STS) diberipoin 1
- b) Tidak Setuju (TS) diberipoin 2
- c) Netral (N) diberipoin 3
- d) Setuju (S) diberipoin 4
- e) Sanga Setuju (SS) diberipoin 5



III. DAFTAR PERNYATAAN

A) E-SERVICE QUALITY (X1)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
	Efisiensi (Efficiency) X1.1					
1	Aplikasi <i>E-Filing</i> mampu digunakan oleh pengguna	1	2	3	4	5
2	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki berbagai pilihan transaksi didalamnya.	1	2	3	4	5
	Pemenuhan kebutuhan (Fulfillment) X1.2					
3	Aplikasi <i>E-Filing</i> mudah digunakan untuk transaksi keuangan	1	2	3	4	5
4	Pada aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki kecapatan informasi yang baik terkait transaksi.	1	2	3	4	5
	Ketersediaan system (System Availability) X1.3					
5	Aplikasi <i>E-Filing</i> sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan pengguna	1	2	3	4	5
6	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki kecepatan akses yang baik	1	2	3	4	5
	Privasi (Privacy) X1.4					
7	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki keamanan yang baik.	1	2	3	4	5

8	Informasi terkait pengguna dan transaksi terjaga	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

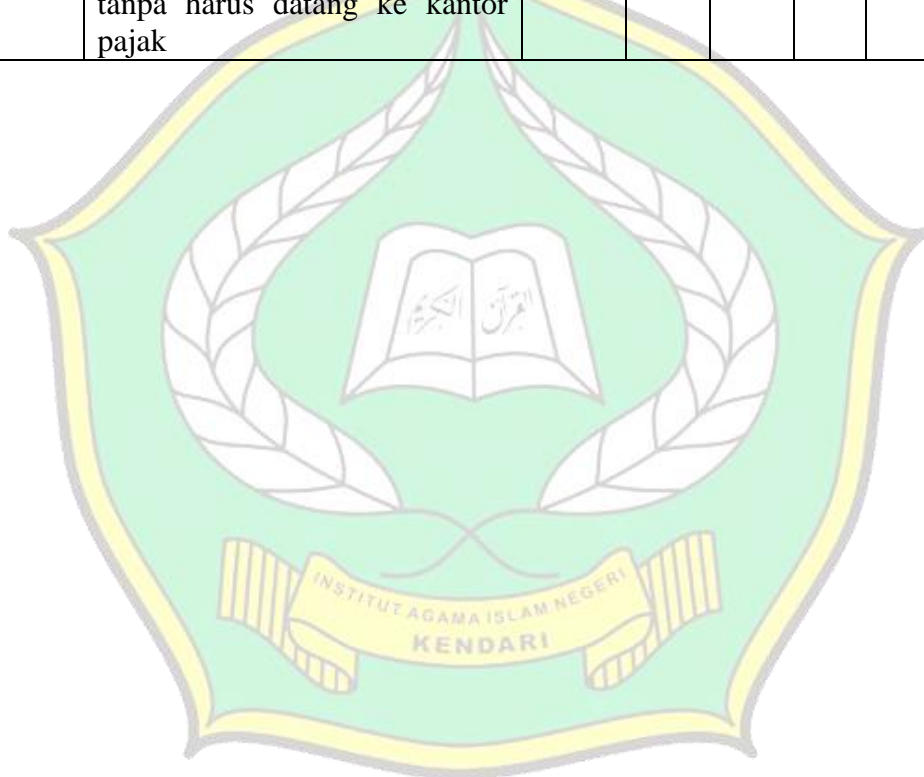
B. E-TRUST (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
	Ability (Kemampuan) X2.1					
1	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak.	1	2	3	4	5
2	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki kemampuan mengamankan transaksi Wajib Pajak.	1	2	3	4	5
	Benevolence (Kebaikan Hati) X2.2					
3	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi penggunanya.	1	2	3	4	5
4	Aplikasi <i>E-Filing</i> memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.	1	2	3	4	5
	Integrity (Integritas) X2.3					
5	Aplikasi E-Filing memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya	1	2	3	4	5
6	Aplikasi <i>E-Filing</i> akan selalu menjaga reputasinya	1	2	3	4	5

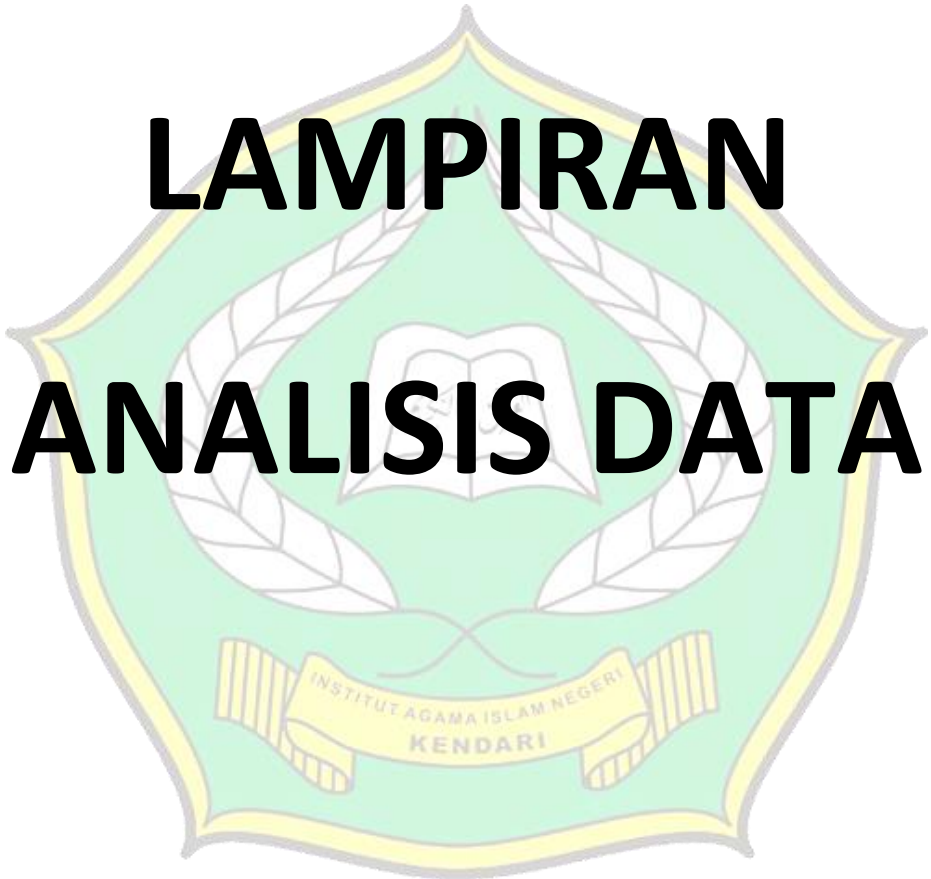
C. E-SATISFACTION (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
	<i>Usefulness</i> (Kegunaan) Y1.1					
1	Penggunaan Aplikasi <i>E- Filing</i> mempermudah urusan untuk be rtransaksi secara online	1	2	3	4	5
2	Kebutuhan terkait informasi pajak, informasi tersebut telah disediakan Aplikasi E-Filing	1	2	3	4	5
	<i>Enjoyment</i> (Perasaan Senang) Y1.2					
3	Saat melakukan kegiatan transaksi menggunakan Aplikasi E-Filing, pengguna merasa senang.	1	2	3	4	5
4	Saat bertransaksi dengan menggunakan Aplikasi E-Filing membuat pengguna nyaman.	1	2	3	4	5
	<i>Past Experience</i> (Pengalaman Masa lalu) Y1.3					
5	Pengguna merasa puas karena tidak mendapatkan kendala berarti selama menggunakan aplikasi E-Filing	1	2	3	4	5
6	Wajib Pajak merasa puas karena mendapatkan pelayanan online yang baik selama menggunakan aplikasi E-Filing	1	2	3	4	5

	Decision (Keputusan) Y1.4					
7	Wajib Pajak merasa puas dan akan menggunakan <i>E-Filing</i> dalam kegiatan bertransaksi online	1	2	3	4	5
8	Wajib Pajak menggunakan metode pembayaran online tanpa harus datang ke kantor pajak	1	2	3	4	5



LAMPIRAN ANALISIS DATA



TABULASI KUISIONER

No	E- SERQUAL								E- TRUST						E- SATISFACTION							
	INDIKATOR								INDIKATOR						INDIKATOR							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
1	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4
14	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
15	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3
19	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
21	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4
23	2	3	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3
24	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
26	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4
28	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
29	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3
31	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
32	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
33	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
34	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
36	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
38	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4

91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
93	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
96	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
99	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4



HASIL UJI SPSS

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8

TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet0]



Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	.308**	.889**	.279**	.355**	.260**	.216*	.011	.717**
Sig. (2-tailed)		.002	.000	.005	.000	.009	.031	.914	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.308**	1	.352**	.053	-.026	.069	.796**	.226*	.606**
Sig. (2-tailed)	.002		.000	.599	.794	.498	.000	.024	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.889**	.352**	1	.323**	.302**	.262**	.279**	.034	.745**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.002	.008	.005	.734	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.279**	.053	.323**	1	.349**	.877**	.041	.010	.598**
Sig. (2-tailed)	.005	.599	.001		.000	.000	.686	.922	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	.355**	-.026	.302**	.349**	1	.443**	.036	.006	.510**
Sig. (2-tailed)	.000	.794	.002	.000		.000	.724	.952	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6 Pearson Correlation	.260**	.069	.262**	.877**	.443**	1	.044	.009	.603**
Sig. (2-tailed)	.009	.498	.008	.000	.000		.660	.929	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7 Pearson Correlation	.216*	.796**	.279**	.041	.036	.044	1	.267**	.588**

	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.005	.686	.724	.660		.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.011	.226*	.034	.010	.006	.009	.267**	1	.334**
	Sig. (2-tailed)	.914	.024	.734	.922	.952	.929	.007		.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.717**	.606**	.745**	.598**	.510**	.603**	.588**	.334**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



RELIABILITY

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8

TOTAL

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	9

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1]

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.122	-.006	-.194	-.004	.186	.399
	Sig. (2-tailed)		.226	.956	.054	.966	.064	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.122	1	.172	.606	.003	-.013	.599
	Sig. (2-tailed)	.226		.088	.000	.976	.895	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	-.006	.172	1	.417	-.022	.039	.490
	Sig. (2-tailed)	.956	.088		.000	.827	.697	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.194	.606	.417	1	.016	.007	.575
	Sig. (2-tailed)	.054	.000	.000		.871	.941	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	-.004	.003	-.022	.016	1	.176	.440
	Sig. (2-tailed)	.966	.976	.827	.871		.080	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.186	-.013	.039	.007	.176	1	.490
	Sig. (2-tailed)	.064	.895	.697	.941	.080		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.399	.599	.490	.575	.440	.490	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 TOTAL

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	7

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

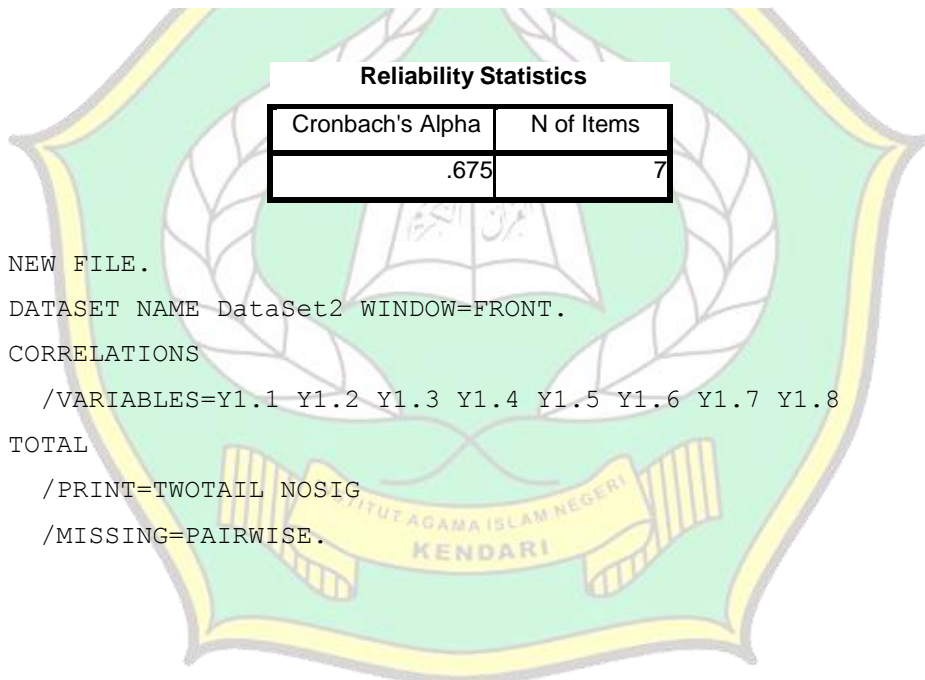
CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8

TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.



Correlations

[DataSet2]

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.137	.037	-.083	.253*	-.045	.098	-.015	.350**
	Sig. (2-tailed)		.175	.713	.411	.011	.654	.330	.882	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.137	1	-.037	.027	.534**	.041	.776**	-.003	.591**
	Sig. (2-tailed)	.175		.714	.790	.000	.682	.000	.976	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.037	-.037	1	.261**	.088	.673**	-.087	.649**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.713	.714		.009	.383	.000	.387	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	-.083	.027	.261**	1	.147	.171	.051	.352**	.449**
	Sig. (2-tailed)	.411	.790	.009		.145	.090	.614	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.253*	.534**	.088	.147	1	.143	.423**	.119	.661**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.383	.145		.155	.000	.239	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	-.045	.041	.673**	.171	.143	1	.023	.630**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.654	.682	.000	.090	.155		.823	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.098	.776**	-.087	.051	.423**	.023	1	-.024	.542**
	Sig. (2-tailed)	.330	.000	.387	.614	.000	.823		.816	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.8	Pearson Correlation	-.015	-.003	.649**	.352**	.119	.630**	-.024	1	.591**
	Sig. (2-tailed)	.882	.976	.000	.000	.239	.000	.816		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.350**	.591**	.558**	.449**	.661**	.571**	.542**	.591**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8

TOTAL

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	9

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

```
/NOORIGIN  
/DEPENDENT Y  
/METHOD=ENTER X1 X2  
/SCATTERPLOT=( *SRESID , *ZPRED)  
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .
```



Regression

[DataSet3]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	E-TRUST, E-SERVQUAL ^b		Enter

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806 ^a	.650	.642	1.55678	2.128

a. Predictors: (Constant), E-TRUST, E-SERVQUAL

b. Dependent Variable: E-SATISFACTION

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	435.825	2	217.912	89.914	.000 ^b
	Residual	235.085	97	2.424		
	Total	670.910	99			

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), E-TRUST, E-SERVQUAL

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.396	1.922		2.287	.024		
E-SERVQUAL	.208	.073	.245	2.856	.005	.492	2.034
E-TRUST	.868	.121	.613	7.149	.000	.492	2.034

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

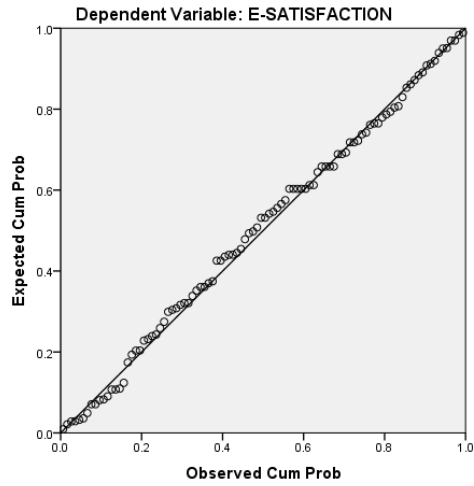
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24.7984	35.1036	29.9700	2.09816	100
Std. Predicted Value	-2.465	2.447	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.160	.452	.260	.072	100
Adjusted Predicted Value	24.8602	35.1933	29.9751	2.09706	100
Residual	-3.66854	3.55879	.00000	1.54097	100
Std. Residual	-2.356	2.286	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.380	2.304	-.002	1.005	100
Deleted Residual	-3.74120	3.61456	-.00509	1.58723	100
Stud. Deleted Residual	-2.440	2.357	-.002	1.014	100
Mahal. Distance	.061	7.339	1.980	1.685	100
Cook's Distance	.000	.087	.010	.015	100
Centered Leverage Value	.001	.074	.020	.017	100

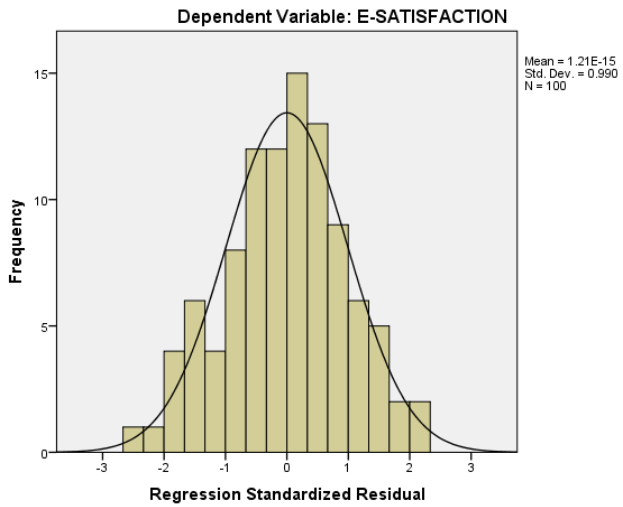
a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

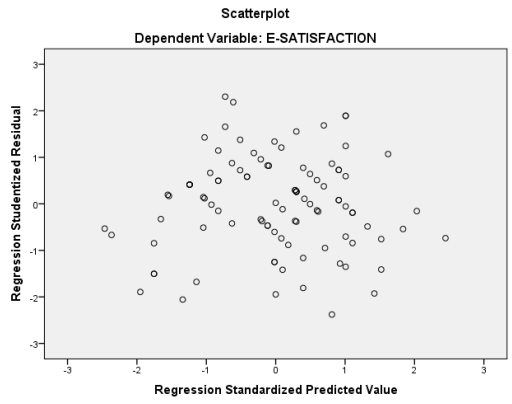
Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram





TRN : 125-050446



CERTIFICATE OF SIMILARITY

This award is given to

Andi Tri Wulandari

Title :

"PENGARUH E- SERQUAL DAN E-TRUST TERHADAP E- SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI E- FILING (STUDI) PADA KANTOR PAJAK PRATAMA KENDARI)".

This is to Certify that document detailed below has been evaluated by plagiarism/ similarity checking software iithenscate (turnitin). The content was found plagiarism free of 11% (below permissible) limit).

Kendari, 08 Juni 2023

Document-Examiner



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP
(CURRICULUM VITAE)**



1. Identitas Diri

- a. Nama : Andi Triwulandari
b. NIM : 17050101036
c. Tempat Tanggal Lahir : Kendari, 27-11-1998
d. Agama : Islam
e. Jenis Kelamin : Perempuan
f. Alamat Asal : Desa Langgea, Kec. Ranomeeto, Kab. Konse
g. E-mail : anditriwulandari10@gmail.com

2. Data Keluarga

- a. Nama Orang Tua
1. Ayah : Andi Nurjihad
2. Ibu : Supiah

3. Riwayat Pendidikan

- a) TK : TK Melati
b) SD/MI : SDN 1 Ranomeeto
c) SMP/MTS : SMPN 2 Ranomeeto
d) SMA/MAN : SMA Negeri 2 Konawe Selatan