



**Analisis Pengaruh *Financial Knowledge*, *Financial Attitude*,
Gaya hidup Terhadap *Financial Management Behaviour* dengan
Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating
Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Mendapatkan Gelar
Magister Manajemen Pada Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi**

Oleh:

**ROHSALIN BELLE ROMAULY MANIHURUK
NIM. P2C219045**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI
TAHUN 2021**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI**

***Analisis Pengaruh Financial Knowledge, Financial Attitude,
Gaya hidup Terhadap Financial Management Behaviour dengan
Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating
Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi***

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Mendapatkan Gelar
Magister Manajemen Pada Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi**

Oleh:

**ROHSALIN BELLE ROMAULY MANIHURUK
NIM. P2C219045**

**KONSENTRASI
MANAJEMEN KEUANGAN**

TAHUN 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
Sekretariat: Kampus Unja Telanaipura, Telp./Fax 0741 – 60285,
Website : www.mm.unja.ac.id E-mail : mmpcsunja@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

TANGGAL UJIAN TESIS : 12 Juni 2021
NAMA : Rohsalin Belle Romauly Manihuruk
NIM : P2C219045
KONSENTRASI : Manajemen Keuangan
JUDUL : Analisis Pengaruh *Financial Knowledge, Financial Attitude, Gaya Hidup Terhadap Financial Bahaviour* dengan *Locus of Control* sebagai *Variabel Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi

TELAH DIREVISI, DISETUJUI OLEH TIM UJIAN TESIS DAN DIPERKENANKAN
UNTUK DICETAK DAN DIPERBANYAK

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Muhammad Syafri, SE, MSi	KETUA	1.
2.	Dr. Sigit Indrawijaya, SE, MSi	SEKR / ANGGOTA	2.
3.	Dr. Agus Solikhin, SE, MM	PEMBAHAS UTAMA	3.
4.	Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM	ANGGOTA	4.
5.	Dr. Dahmiri, SE, MM	ANGGOTA	5.

Jambi, Juni 2021

Mengetahui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM
NIP. 19760529 199903 1004

Dr. Dahmiri, SE, MM
NIP. 19720915 200501 1004

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Rohsalin Belle Romauly Manihuruk
NIM : P2C219045
KONSENTRASI : Manaiemen Keuangan
JUDUL : Analisis Pengaruh *Financial Knowledge, Financial Attitude, Gaya Hidup Terhadap Financial Bahaviour* dengan *Locus of Control* sebagai *Variabel Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi

Menyatakan Bahwa :

1. Karya tulis saya, Tesis*) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Jambi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing/Tim Promotor* dan masukkan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jambi, Juni 2021

Yang menyatakan

Rohsalin Belle Romauly Manihuruk



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JAMBI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

Sekretariat: Kampus Unja Telanaipura, Telp./Fax 0741 – 60285,

Website : www.mm.unja.ac.id E-mail : mmpcsunja@gmail.com

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : Rohsalin Belle Romauly Manihuruk
NIM : P2C219045
KONSENTRASI : Manaiemen Keuangan
JUDUL : Analisis Pengaruh *Financial Knowledge, Financial Attitude, Gaya Hidup Terhadap Financial Bahaviour* dengan *Locus of Control* sebagai *Variabel Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi

Telah layak dan memenuhi syarat untuk dibukukan/dicetak sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku.

Jambi, Juni 2021

Mengetahui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM
NIP. 19760529 199903 1004

Dr. Dahmiri, SE, MM
NIP. 19720915 200501 1004



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

Sekretariat: Kampus Unja Telanaipura, Telp./Fax 0741 – 60285,
Website : www.mm.unja.ac.id E-mail : mmpcsunja@gmail.com

TANDA PERSETUJUAN KETUA PROGRAM

NAMA : Rohsalin Belle Romauly Manihuruk
NIM : P2C219045
KONSENTRASI : Manaiemen Keuangan
JUDUL : Analisis Pengaruh *Financial Knowledge, Financial Attitude, Gaya Hidup Terhadap Financial Bahaviour* dengan *Locus of Control* sebagai *Variabel Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi

Jambi, Maret 2021

Ketua Program

Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM
NIP.19760529 199903 1004



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

Sekretariat: Kampus Unja Telanaipura, Telp./Fax 0741 – 60285,
Website : www.mm.unja.ac.id E-mail : mmpcsunja@gmail.com

TANDA PERSETUJUAN AKHIR

NAMA : Rohsalin Belle Romauly Manihuruk
NIM : P2C219045
KONSENTRASI : Manaiemen Keuangan
JUDUL : Analisis Pengaruh *Financial Knowledge, Financial Attitude, Gaya Hidup Terhadap Financial Bahaviour* dengan *Locus of Control* sebagai *Variabel Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi

Jambi, Maret 2021

Mengetahui :

Direktur Pascasarjana

Ketua Program

Prof. Dr. H. Haryadi, SE, MMS.
NIP. 196504011990031002

Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM
NIP.19760529 199903 1004



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JAMBI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

Sekretariat: Kampus Unja Telanaipura, Telp./Fax 0741 – 60285,
Website : www.mm.unja.ac.id E-mail : mmpcsunja@gmail.com

TANDA PERSETUJUAN AKHIR

NAMA : Rohsalin Belle Romauly Manihuruk
NIM : P2C219045
KONSENTRASI : Manaiemen Keuangan
JUDUL : Analisis Pengaruh *Financial Knowledge, Financial Attitude, Gaya Hidup Terhadap Financial Bahaviour* dengan *Locus of Control* sebagai *Variabel Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi

Jambi, Maret 2021

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program

Dr. H. Junaidi, SE, M,Si
NIP. 196706021992031003

Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM
NIP.19760529 199903 1004

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Pertama penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberkati penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis Manajemen Keuangan yang Berjudul “Analisis Pengaruh *Financial Knowledge*, *Financial Attitude*, Gaya Hidup Terhadap *Financial Management Behaviour* Dengan *Locus Of Control* Sebagai Variabel *Moderating* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi” Tesis ini bertujuan untuk memenuhi Salah Satu persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen Pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

Dalam Pembuatan Tesis ini tidak sedikit hambatan yang ditemui akan tetapi dengan bantuan, bimbingan, petunjuk dan arahan serta doa dari berbagai pihak hambatan tersebut dapat diatasi. Secara khusus penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada Bapak Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Dahmiri, SE, MM selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian dan kesabaran dalam memberikan masukan serta saran kepada penulis sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Banyak pihak yang telah dengan tulus memberikan bantuan baik itu melalui dorongan ataupun semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.d. Selaku Rektor Universitas Jambi
2. Bapak Dr.H. Junaidi, S.E, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi
3. Bapak Dr. H. Tona Aurora Lubis, SE, MM. selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi

4. Ibu Dr. Rike Setiawati, SE, MM. selaku Pembimbing Akademik yang sudah memberikan bimbingan serta arahan selama penulis menjalani Studi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan staf Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi yang telah memberikan bantuan demi terselesaikannya Tesis ini
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa dan Tuhan Yang Maha Kuasa membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, saudara dan teman-teman sekalian.

Penulis sangat menyadari bahwa Tesis ini jauh dari sempurna karena ada keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, sehingga dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan kelemahan maka dari itu penulis bersedia menerima kritik dan saran dari pembaca yang budiman. Penulis akan menerima semua kritik dan saran yang dapat memperbaiki tesis ini. Penulis mengharapkan semoga tulisan atau tesis ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya dan bisa menjadi acuan bagi peneliti berikutnya di masa yang akan datang.

Jambi, Juni 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh *Financial Knowledge* terhadap *Financial Management Behaviour*, untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh *Financial Attitude* secara parsial terhadap *Financial Management Behaviour*, untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Gaya Hidup terhadap *Financial Management Behaviour*, untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh *Financial Knowledge* terhadap *Financial Management Behaviour* melalui *Locus Of Control* sebagai *Variabel Moderating*. Sampel dalam penelitian ini sebesar 180 pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Jambi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan angket terdiri dari empat variabel yaitu: Variabel *Financial Knowledge* (delapan Pernyataan), *Financial Attitude* (sembilan Pernyataan), Gaya Hidup (sembilan Pernyataan), *Locus of Control* (enam Pernyataan) dan *Financial Management Behaviour* (delapan Pernyataan). Metode analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji “t” (Uji Parsial), dan Uji Selisih Nilai Mutlak. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS 22 dan Microsoft Excel 2010. Berdasarkan hasil penelitian *Financial Knowledge*, *Financial Attitude* terbukti bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Financial Management Behaviour*, Gaya Hidup berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Financial Management Behaviour* dan *Locus Of Control* memoderasi pengaruh *Financial Knowledge* terhadap *Financial Management Behaviour*. Dengan nilai signifikan *Financial Knowledge* sebesar 0,006, *Financial Attitude* 0,020, Gaya Hidup sebesar 0,667, dan berdasarkan hasil Uji Selisih Nilai Mutlak variabel *Financial Knowledge* memiliki signifikansi 0,001, *Locus Of Control* memiliki signifikansi 0,034 dan Moderat ($X1X4$) signifikansi 0,046.

Kata Kunci : *Financial Knowledge*, *Financial Attitude*, Gaya Hidup, *Locus Of Control*, *Financial Management Behaviour*.

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the effect of Financial Knowledge on Financial Management Behavior, to analyze and determine the influence of Financial Attitude partially on Financial Management Behavior, to analyze and determine the effect of Lifestyle on Financial Management Behavior, to analyze and determine the effect of Financial Knowledge on Financial Management Behavior through Locus Of Control as Moderating Variable. The sample in this study amounted to 180 employees at the Regional Water Company Jambi City. The types of data used are primary data and secondary data. Data were collected using a questionnaire consisting of four variables, namely: Financial Knowledge (eight statements), Financial Attitude (Nine Statements), Lifestyle (Nine Statements), Locus of Control (Six Statements) and Financial Management Behavior (Eight Statements). The analytical methods used are Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Autocorrelation Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Coefficient of Determination (R²) and "t" Test (Partial Test), and Absolute Value Difference Test. Data processing was carried out with the help of SPSS 22 and Microsoft Excel 2010. Based on the results of Financial Knowledge research, Financial Attitude proved that partially positive and significant effect on Financial Management Behavior, Lifestyle had a negative and insignificant effect on Financial Management Behavior and Locus Of Control moderated the effect Financial Knowledge on Financial Management Behavior. With a significant value of Financial Knowledge of 0.006, Financial Attitude of 0.020, Lifestyle of 0.667, and based on the results of the Absolute Value Difference Test, the Financial Knowledge variable has a significance of 0.001, Locus Of Control has a significance of 0.034 and Moderate (X1X4) a significance of 0.046.

Keywords: *Financial Knowledge, Financial Attitude, Lifestyle, Locus Of Control, Financial Management Behavior.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PROGRAM DAN KOSENTRASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PERSETUJUAN KETUA PROGRAM	vi
HALAMAN PERSETUJUAN AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	14
2.1.1 Financial Knowledge.....	14
2.1.2 Financial Attitude	15
2.1.3 Locus Of Control.....	17
2.1.4 Gaya Hidup.....	19
2.1.5 Financial Management Behaviour.....	20
2.1.6 Theory Of Planned Behaviour.....	22
2.1.7 Theory Pembelajaran Sosial	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23

2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.3.1 Pengaruh <i>Financial Knowledge</i> Terhadap <i>Locus Of Control</i>	29
2.3.2 Pengaruh <i>Financial Attitude</i> Terhadap <i>Financial Management Behaviour</i>	30
2.3.3 Pengaruh Pola Gaya Hidup Terhadap <i>Financial Management Behaviour</i>	31
2.3.4 Pengaruh <i>Financial Knowledge</i> Terhadap <i>Financial Management Behaviour</i> Melalui <i>Locus Of Control</i> Sebagai <i>Variabel Moderating</i>	31
2.4. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	34
3.2. Lokasi Penelitian.....	34
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5.1 Variabel Dependen.....	36
3.5.2 Variabel Independen	36
3.6. Uji Instrumen Penelitian	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Realibilitas	39
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.1 Uji Normalitas.....	40
3.7.2 Uji Multikolinearitas	40
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	41
3.8. Metode Analisis	42
3.8.1 Analisis Deskriptif	42
3.9. Pengujian Hipotesis	43
3.9.1 Uji t	44
3.9.2 Koefisien Determinasi	44

3.9.3 Uji Regresi dengan Variabel Moderating Menggunakan Uji Selisih

Nilai Mutlak	44
--------------------	----

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Jambi	46
4.2 Tujuan Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi	48
4.3 Visi Dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi	49
4.4 Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi	50
4.5 Logo Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi	51
4.6 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi ..	51

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	53
5.2 Pengujian Instrumen	55
5.3 Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian	61
5.4 Uji Asumsi Klasik	70
5.5 Analisis Statistik	78
5.5.1. Koefisien Determinasi	78
5.5.2. Uji Statistik t	80
5.5.3. Regresi Untuk Variabel Moderating dengan Uji Selisih Nilai Mutlak	83
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian	84

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Awal Tentang <i>Financial Management Behaviour</i> Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jambi	2
Tabel 1.2 Hasil Survey Awal Tentang <i>Financial Knowledge</i> Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jambi	4
Tabel 1.3 Hasil Survey Awal Tentang <i>Financial Attitude</i> Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jambi	5
Tabel 1.4 Hasil Survey Awal Tentang Gaya Hidup Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jambi	7
Tabel 1.5 Hasil Survey Awal Tentang <i>Locus Of Control</i> Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jambi	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel	37
Tabel 3.3 Rentang Pengklasifikasian	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Status.....	54
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Financial Knowledge	56
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Financial Attitude	57
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Gaya Hidup	58
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Locus Of Control.....	59
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Financial Management Behaviour	60
Tabel 5.9 Hasil Perhitungan Reabilitas Terhadap Variabel-Variabel Penelitian.....	61

Tabel 5.10 Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Financial Knowledge.....	62
Tabel 5.11 Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Financial Attitude	64
Tabel 5.12 Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Gaya Hidup.....	66
Tabel 5.13 Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Locus Of Control	68
Tabel 5.14 Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Financial Management Behaviour	69
Tabel 5.15 Tabel Coefficients.....	73
Tabel 5.16 Tabel Coefficients.....	74
Tabel 5.17 Tabel Model Summary	77
Tabel 5.18 Tabel Model Summary	78
Tabel 5.19 Tabel Model Summary	79
Tabel 5.20 Tabel Model Summary	80
Tabel 5.21 Tabel Coefficients.....	81
Tabel 5.22 Tabel Coefficients.....	83
Tabel 5.23 Tabel Coefficients.....	85
Tabel 5.24 Tabel Coefficients.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Jambi.....	50
Gambar 5.1 Gambar <i>Normal P.Plot</i>	70
Gambar 5.2 Gambar <i>Normal P.Plot</i>	71
Gambar 5.3 Gambar <i>Scatterplot</i>	74
Gambar 5.4 Gambar <i>Scatterplot</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi data

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reabilitas

Lampiran 5. Hasil Regresi

Lampiran 6. Tabel Krejcie

Lampiran 7. Tabel Durbin Watson

Lampiran 8. Struktur Organisasi