

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENENAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA JANTHO KABUPATEN ACEH BESAR**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan  
Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi

**OLEH:**

**MAULINA HASLINDA**

**NPM: 1502120384**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH**

**2022**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA  
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092  
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen  
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 22 Maret 2019

### **TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI**

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

**MAULINA HASLINDA**  
**NPM : 1502120384**

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA JANTHO KABUPATEN ACEH BESAR**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi  
Manajemen

**Suryani Murad, SE., M.Si.**  
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

**Agus Arivanto, SE., M.Si**  
NIK. 19760824 201112 1 001

Pembimbing II

**Syamsul Akmal, SE., MM**  
NIDN. 0124057103

Mengetahui,  
Dekan,

**Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si.MM**  
NIK. 19700408 199401 1 001



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA  
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092  
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen  
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 22 Maret 2019

**TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI**

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

**MAULINA HASLINDA**  
**NPM : 1502120384**

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA JANTHO KABUPATEN ACEH BESAR**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 08 Maret 2019

Menyetujui / Mengesahkan :  
Komisi Ujian

Ketua

**Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si.MM**  
**NIK. 19700408 199401 1 001**

Sekretaris

**Dr. Erlinda., SE.,M.Si**  
**NIK. 19631230200501 2 002**

Anggota

**Agus Ariyanto, SE., M.Si**  
**NIK. 19760824 201112 1 001**

Anggota

**Syamsul Akmal, SE., MM**  
**NIDN. 0124057103**

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen

**Suryani Murad, SE, M.Si**  
**NIK. 19720205 200103 2 001**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MAULINA HASLINDA  
NPM : 1502120384  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI  
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA JANTHO KABUPATEN ACEH BESAR**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 22 Maret 2019

Banda Aceh, 22 Maret 2019  
Yang Menyatakan



  
MAULINA HASLINDA

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

**"SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU"**

Banda Aceh, 22 Maret 2019

Yang Menyatakan



Maulina Haslinda

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan, rahmat, hidayah, kekuatan dan kesahatan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kulatitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar”. Selanjutnya selawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa syiar islam di atas muka bumi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini maish jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya pandangan pikiran, berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda Hasbi dan Ibunda Yuliana tercinta yang telah mendidik, membesarkan, serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis guna tercapainya cita-cita dan terimakasih juga kepada saudara penulis Dila, Nadia, Ade yang telah memberi dukungan serta kasih sayang.
2. Bapak Agus Ariyanto, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing pertama penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Syamsul Akmal, SE, M.M selaku dosen pembimbing kedua penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh khususnya staff pengajar pada jurusan manajemen yang telah banyak memberikan pelayanan dan informasi kepada penulis
5. Teman-teman seangkatan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT kita berserah diri, karena segala sesuatu tidka akan terjadi jika bukan atas kehendak-Nya

Banda Aceh, Januari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

*Halaman*

|                                                   |             |
|---------------------------------------------------|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                          | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                      | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>viii</b> |
| <br>                                              |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                         | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                       | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                      | 8           |
| <br>                                              |             |
| <b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>            | <b>9</b>    |
| 2.1 Kepuasan .....                                | 9           |
| 2.1.1 Definisi Kepuasa .....                      | 9           |
| 2.1.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan .....           | 10          |
| 2.1.3 Indikator Kepuasan .....                    | 11          |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                      | 12          |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....           | 12          |
| 2.2.2 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....      | 13          |
| 2.2.3 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....             | 13          |
| 2.2.4 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....      | 14          |
| 2.2.5 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )..... | 14          |
| 2.2.6 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....           | 15          |
| 2.3 Penelitian Sebelumnya .....                   | 15          |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....                       | 20          |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....                     | 21          |
| <br>                                              |             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>            | <b>23</b>   |
| 3.1 Desain Penelitian.....                        | 23          |
| 3.1.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....           | 23          |
| 3.1.2 Jenis Penelitian.....                       | 23          |
| 3.1.3 Horizon Waktu .....                         | 23          |
| 3.1.4 Unit Analisis.....                          | 24          |
| 3.1.5 Unit Observasi.....                         | 24          |
| 3.1.6 Sumber Data.....                            | 24          |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                     | 24          |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....                  | 26          |
| 3.4 Skala Pengukuran.....                         | 27          |
| 3.5 Definisi Oprasional Variabel.....             | 27          |
| 3.6 Pengujian Data .....                          | 30          |
| 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....        | 30          |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....                     | 31          |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                      | 32        |
| 3.8 Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R <sup>2</sup> ).....  | 33        |
| 3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis .....                            | 34        |
| 3.9.1 Uji t Parsial.....                                           | 34        |
| 3.9.2 Uji F Simultan .....                                         | 36        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                 | <b>37</b> |
| 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....                                | 37        |
| 4.2 karakteristik Responden .....                                  | 37        |
| 4.3 Deskripsi Variabel.....                                        | 41        |
| 4.3.1 Variabel Kepuasan (Y).....                                   | 41        |
| 4.3.2 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1) .....                    | 42        |
| 4.3.3 Deskripsi Variabel Empati (X2).....                          | 43        |
| 4.3.4 Deskripsi Variabel Keandalan (X3) .....                      | 44        |
| 4.3.5 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X4).....                    | 45        |
| 4.3.6 Deskripsi Variabel Jaminan (X5).....                         | 46        |
| 4.4 Hasil Pengujian Data.....                                      | 47        |
| 4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                         | 47        |
| 4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....                                      | 50        |
| 4.5 Hasil Analisa Data .....                                       | 54        |
| 4.6 Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R <sup>2</sup> ) ..... | 55        |
| 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis .....                                | 56        |
| 4.7.1 Hasil Uji t Parsial (Individu) .....                         | 56        |
| 4.7.2 Hasil Uji f Simultan (Bersama-sama) .....                    | 59        |
| 4.8 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....                     | 60        |
| 4.8.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan .....                 | 60        |
| 4.8.2 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan .....                      | 61        |
| 4.8.3 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan.....                    | 61        |
| 4.8.4 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan .....                | 62        |
| 4.8.5 Pengaruh Jaminan Terhadap Jaminan .....                      | 63        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                            | <b>64</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                               | 64        |
| 5.2 Saran.....                                                     | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                        | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

### *Halaman*

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Laporan Keluhan Masyarakat Aceh Pada Tahun 2013-2017..... | 2  |
| Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Penerbitan Izin Tahun 2014-2018 .....        | 5  |
| Tabel 1.3 Rekapitulasi Permohonan Izin tahun 2014-2018 .....               | 5  |
| Tabel 1.4 Persentase Pemrosesan Izin Tahun 2014-2018.....                  | 5  |
| Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya .....              | 18 |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran .....                                           | 27 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                              | 27 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....                                     | 39 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kepuasan.....                                 | 41 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Bukti Fisik .....                             | 42 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Empati.....                                   | 43 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Keandalan .....                               | 44 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Daya Tanggap .....                            | 45 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Jaminan .....                                 | 46 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....                                        | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....                                      | 49 |
| Tabel 4.10 Multikolinearitas .....                                         | 51 |
| Tabel 4.11 Analisis Linier Berganda .....                                  | 53 |
| Tabel 4.12 Koefisien Korelasi dan Determinasi .....                        | 55 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial).....                                      | 57 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji f (Simultan) .....                                    | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                   | <i>Halaman</i> |
|---------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....              | 21             |
| Gambar 4.1 : Grafik Uji Normalitas .....          | 50             |
| Gambar 4.2 : Grafik Uji Heteroskedastisitas ..... | 52             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                | <i>Halaman</i> |
|--------------------------------|----------------|
| Lampiran 1 : Kuisisioner ..... | 68             |
| Lampiran 2 : Master Tabel..... | 73             |
| Lampiran 3 : Output SPSS ..... | 77             |
| Lampiran 4 : Tabel R .....     | 97             |
| Lampiran 5 : Tabel T.....      | 98             |
| Lampiran 6 : Tabel F.....      | 99             |

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA JANTRO KABUPATEN ACER BESAR**

**MAULINA HASLINDA**

**1502120384**

Pcmbimbing 1 : Agus Ariyanto, SE, M.Si.

Pembimbing 2 : Syamsul Akmal, SE, M.M

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Jantho Kabupaten Aceh Besar. Jenis penelitian assosiatif Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan jumlah sampel 96 orang responden melalui accidental sampling. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar, sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh. Sedangkan secara simultan seluruh variabel berpengaruh terhadap terbadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai X memiliki nilai kolerasi yang cukup kuat dan searah/positif yaitu sebesar 0,540, artinya setiap perubahan (kenaikan) X (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan) menyebabkan kenaikan Y (kepuasan masyarakat).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di dalam memasuki era modern saat ini, dalam era marketing disebut juga era pelayanan, penyedia jasa pelayanan public (*Public Service Provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001:128-129)

Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara.

Pada tahun 2012 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh resmi berkiprah dalam mengawasi pelayanan publik di provinsi Aceh, banyak pengharapan oleh masyarakat terhadap lembaga ini untuk mengawasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah khususnya daerah Aceh. Dengan adanya ombudsman perwakilan Aceh maka diharapkan segala jenis keluhan yang berhubungan dengan pelayanan publik di daerah Aceh dapat dilaporkan ke lembaga tersebut sehingga

permasalahan-permasalahn tersebut dapat diselesaikan dan masyarakat Aceh akan mendapatkan pelayanan Publik yang layak dan baik.

Berikut data jumlah laporan keluhan masyarakat Aceh yang masuk ke dalam Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Laporan Keluhan Masyarakat Aceh Pada Tahun 2013-2017**

| No           | Tahun | Jumlah Laporan     | Naik/Turun (%) |
|--------------|-------|--------------------|----------------|
| 1            | 2013  | 101 Laporan        | -              |
| 2            | 2014  | 198 Laporan        | Naik (96%)     |
| 3            | 2015  | 175 Laporan        | Turun (12%)    |
| 4            | 2016  | 260 Laporan        | Naik (49%)     |
| 5            | 2017  | 203 Laporan        | Turun (22%)    |
| <b>Total</b> |       | <b>973 Laporan</b> |                |

*Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Aceh Tahun 2013-2017*

Pada table 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 terjadi kenaikan keluhan masyarakat sebanyak 96% pada tahun 2015 keluhan tersebut menurun sebanyak 12% kemudian pada tahun 2016 keluhan masyarakat semakin meningkat sebesar 49% dan pada tahun 2017 keluhan masyarakat menurun sebesar 22%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan public masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah makan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat makan pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (MenPAN,2004:5)

Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey* (GDS) 2002 (Agus Dwiyanto, 2003:102) menemukan fakta baru bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata

pemerintah yang baik. “Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002” menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan kekerabatan, pertemanan, keluarga, etnis, status sosial, dan lain sebagainya. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini menjadi penyebab munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), sebab pengguna jasa cenderung memilih menyuap (menyogok) dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public. Ini merupakan konsekuensi dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerja masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari pengaduan keluhan masyarakat tentang pelayanan publik, yang menyangkut prosedur pelayanan seperti halnya mekanisme kerja pelayanan berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pengutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Di Provinsi Aceh khususnya Kabupaten Aceh Besar peningkatan pelayanan public terus ditingkatkan terutama mengenai pelayanan dibidang perizinan. Demi terciptanya kemudahan proses perizinan maka pemerintah Aceh Besar pada tahun 2008 membuat kebijakan perijinan yang bersifat “Satu Pintu” dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP). Kantor ini merupakan sarana pelayanan umum yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Kantor ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum dibidang perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan didalam satu tempat. Namun seiring berjalannya waktu, KPTSP Aceh Besar bergantu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).

Berikut rekapitulasi jumlah penerbitan izin, rekapitulasi permohonan izin, dan persentase pemrosesan izin yang di tangani oleh DPM-PTSP Aceh Besar, dapat dilihat pada table 1.2, 1.3, dan 1.4 berikut

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Jumlah Penerbitan Izin Tahun 2014-2018**

| <b>No</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Perizinan</b> |
|-----------|--------------|-------------------------|
| 1         | 2014         | 4.146                   |
| 2         | 2015         | 4.057                   |
| 3         | 2016         | 3.745                   |
| 4         | 2017         | 3.592                   |
| 5         | 2018         | 1.495                   |
|           | <b>Total</b> | <b>17.035</b>           |

*Sumber: Laporan Tahunan DPM-PTSP Aceh Besar*

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Permohonan Izin Tahun 2014-2018**

| <b>No</b> | <b>Jenis permohonan</b> | <b>Tahun</b> |              |              |              |              |
|-----------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|           |                         | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  |
| 1         | Baru                    | 878          | 2.241        | 2.704        | 2.609        | 3.361        |
| 2         | Perubahan               | 64           | 133          | 469          | 138          | 98           |
| 3         | Perpanjangan            | 674          | 1.315        | 726          | 1.399        | 690          |
|           | <b>Total</b>            | <b>1.616</b> | <b>3.689</b> | <b>3.899</b> | <b>4.146</b> | <b>4.149</b> |

*Sumber: Laporan Tahunan DPM-PTSP Aceh Besar*

**Tabel 1.4**  
**Persentase Pemrosesan Izin Tahun 2014-2018**

| <b>No</b> | <b>Jumlah</b>         | <b>Tahun</b> |              |              |              |              |
|-----------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|           |                       | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  |
| 1         | Permohonan            | 1.161        | 3.689        | 3.899        | 4.146        | 4.149        |
| 2         | Izin                  | 1.495        | 3.592        | 3.745        | 4.057        | 4.146        |
|           | <b>Persentase (%)</b> | <b>92,51</b> | <b>97,37</b> | <b>96,05</b> | <b>97,85</b> | <b>99,93</b> |

*Sumber: Laporan Tahunan DPM-PTSP Aceh Besar*

Dari table 1.2, 1.3, dan 1.4 di atas, dapat dilihat bahwa oleh DPM-PTSP Aceh Besar selama tahun 2014 sampai dengan 2018 telah menangani banyak kasus terkait dengan perizinan. Namun jika ditinjau kembali pada tabel 1.1 terkait dengan keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Aceh Besar tentu menjadi hal yang sangat menarik untuk dikaji. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas sejauh mana pelayanan public telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Besar mengenai pelayanan

public khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar, maka penulis mengambil judul dalam skripsi ini adalah: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
2. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
3. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
4. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
5. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar

6. Bagaimana pengaruh bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
2. Untuk menguji pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
3. Untuk menguji pengaruh kehandalan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
4. Untuk menguji pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
5. Untuk menguji Jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar

6. Untuk menguji pengaruh bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti:

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di pemerintah daerah.

2. Bagi Instansi:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi untuk meningkatkan pelayanan.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini mencakup persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1 Kepuasan**

##### **2.1.1 Definisi Kepuasan**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan terhadap kinerja (atau hasil) yang dirasakan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas (Kotler 2014:150). Sedangkann menurut Yaumit (2002:42) menyatakan bahwa “kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen terhadap dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Menurut Tse & Wilton dalam Tjiptono (2012 : 311) Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awa; sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

### 2.1.2. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Tujuan mengukur kepuasan pelanggan adalah Menurut Tjiptono (2012 : 320)

pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan yaitu :

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*) yaitu aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*Priorities For Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan dan kepuasan
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Tjiptono (2012:318) mengungkapkan prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “ *doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan). Secara garis besar ada 4 (empat) metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yakni :

1. Sistem keluhan dan saran  
Metode ini menyediakan kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, dll.
2. *Ghost shopping (mystery shopping)*  
Salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang menyamar sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
3. *Lost Customer Analysis*  
Menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. *Survey Kepuasan Pelanggan*  
Survey merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan.

### 2.1.3. Indikator Kepuasan

Terdapat dua model dalam mengidentifikasi kepuasan, (Tjiptono, 2009:32) dalam marhadika (2014:111) yaitu :

1. Model kognitif.

Pada model ini penilaian didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan atau kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut sebenarnya. Jadi indeks kepuasan konsumen dalam model ini mengukur perbedaan apa yang diinginkan oleh konsumen dan membeli produk atau jasa apa yang sesungguhnya yang ditawarkan oleh perusahaan.

2. Model efektif.

Model efektif menyatakan bahwa penilaian konsumen individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional. Namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, perilaku pelajar, emosi perasaan, spesifik, suasana hati dan lain sebagainya. Maksud dari fokus ini adalah agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Pesyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuaan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapat pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kenyamanan lingkungan,

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan public yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen dan kaku melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut dibutuhkan beberapa hal untuk menunjang prosesnya, misalnya survey atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat, maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Hardiyansyah (2011:35-36) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan. Bila pelayanan dapat diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, akan tetapi bila kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan

mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan kemudian Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator atau unsur kualitas pelayanan. Menurut Zeithmal (2011:46) menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi yaitu : “*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*”.

### **2.2.2. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik tangible adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Indikator dari bukti fisik yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi (Sumarwan, dkk, 2015:52).

### **2.2.3. Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati juga merupakan kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Adapun indikator dari empati yaitu: perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, keramahan pegawai, kemampuan pegawai mendengarkan keluhan masyarakat, perilaku adil pegawai, dan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi (Sumarwan, dkk, 2015:52).

#### **2.2.4. Keandalan (*Reliability*)**

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, tanpa melakukan kesalahan apapun. Kehandalan juga merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Adapun indikator dari keandalan adalah: kejelasan pemberian informasi pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang dijanjikan, ketepatan pengecekan persyaratan dan ketepatan waktu penyelesaian sertifikat (Sumarwan,dkk, 2015:51).

#### **2.2.5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berhubung dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Daya tanggap juga merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu. Indikator dari daya tanggap adalah: kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap petugas menindaklanjuti keluhan yang dihadapi oleh masyarakat, daya tanggap petugas dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat, kesiapan petugas dalam membantu masyarakat menyelesaikan masalah yang terjadi, dan kesediaan petugas dalam merespon dengan cepat terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan (Sumawran,dkk,2015:52).

#### **2.2.6. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan merupakan kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka

untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Indikator jaminan adalah: kemampuan menjawab, kesopanan, kemampuan memberikan rasa aman, tanggung jawab, dan kesiapan pegawai melayani tepat waktu (Sumarwan,dkk, 2015:52).

### **2.3 Penelitian Sebelumnya**

Telah banyak penelitian sebelumnya yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Penelitian pertama dilakukan oleh Yunaidah (2014) yang berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengurus Imb Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus izin Mendirikan Bangunan. Populasi dalam penerlitian ini adalah masyarakat yang berurusan di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu, Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik Accidental sampling, menggunakan kuisisioner penelitian dengan skala likert dan data diannalisis dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Pengolahan data dengan SPSS, hasil yang diperoleh R Square sebesar = 0.763 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 76,3% sedangkan 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Sumarwan,dkk (2015) yang berjudul Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu,jawa Barat pada bulan April

hingga Juli 2014. Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *crosssectional*. Penelitian ini melibatkan 132 orang sebagai responden. Responden yang ditemui adalah responden yang sedang mengambil sertifikasi atau melakukan pendaftaran pembuatan sertifikat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu dengan cara mendatangi masyarakat yang mengambil sertifikat hak milik di loket penyerahan produk Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Sementara itu, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu *emphaty* dan *tangible*. Besarnya kontribusi dimensi *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai *loading factor*, dimana masing-masing dimensi memiliki nilai sebesar 0,61 dan 0,41 dengan arah positif.

Dahmiri dan Zuzana (2015) yang berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer berupa kuesioner, kemudian dilengkapi dengan data sekunder dari studi pustaka yang berupa literature, perundangundangan, penelitian ilmiah dan dokumen pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Penyebaran kuisisioner diberikan kepada 100 sampel, data kuisisioner kemudian diolah dan dilakukan analisa berupa karakteristik responden, tanggapan terhadap pernyataan, uji validitas, uji reliabilitas dan uji reresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan seluruh instrument valid dan reliable. Pada uji korelasi terdapat korelasi kuat antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). koefisien determinasi  $r^2$  99,8% perubahan variabel pada kepuasan masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan

(X). terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.

Astuti,dkk (2018) yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dibantu dengan software SPSS versi 20.0 penelitian kuantitatif merupakan teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara random, pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiono,2009:14). Sampel yang diambil yaitu sebanyak 30 responden acak masyarakat pada kelurahan makasar timur. Uji statistic yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reabilitas, analisis linier, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi. berdasarkan hasil penelitian persamaan regresi  $Y = 17690 + 0,633X$ . dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan makasar timur.

Hidayat dan Sinaga (2015) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan nongsa Kota Batam. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Berdasarkan hasil analisis data hasil dari penelitian ini adalah: pertama, variabel tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Kedua, kepuasan masyarakat, ketiga, bahwa semua variabel

independen (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel independen (kepuasan masyarakat).

Adapun persamaan dan perbedaan dari masing-masing penelitian diatas dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut :

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya**

| No | Judul & Penulis                                                                                                                                                                 | Persamaan                                                                                                                                                                                                | Perbedaan                                                                                                                             | Hasil Penelitian                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus imb pada badan pelayanan terpadu perizinan dan penanaman modal kabupaten Rokan Hulu.<br>Yunaidah (2014) | variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.<br>- Jenis penelitian asosiatif<br>- data primer<br>- pengumpulan data dengan kuisioner<br>- analisis regresi linear berganda | - lokasi dan objek penelitian berbeda.<br>- jumlah sampel 100 orang                                                                   | hasil yang diperoleh R Square = 0,763 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 76,3% sedangkan 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain. |
| 2  | Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan kabupaten indramayu<br>Suwarman, dkk (2015)                                                                   | - variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat<br>- jenis penelitian asosiatif<br>-data primer<br>- pengumpulan data dengan kuisioner<br>- analisis regresi linear berganda | - kepuasan sebagai independen dan kualitas pelayanan sebagai dependen<br>- lokasi dan objek penelitian waktu penelitian jumlah sampel | berdasarkan hasil penelitian yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat taitu empathy dan tangible.                                                             |
| 3  | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil                                                                           | - variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat                                                                                                                              | - lokasi dan objek penelitian berbeda<br>- waktu penelitian<br>-jumlah sampel                                                         | hasil penelitian menunjukan seluruh instrument valid dan reliable.                                                                                                        |

|   |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                    |                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | kabupaten sarolangun.<br>Dahmiri dan Zuzana<br>(2015)                                                                                                                                                                       | - jenis penelitian<br>asosiatif<br>- data primer<br>- pengumpulan<br>data dengan<br>kuesioner<br>- analisis regresi<br>linear berganda                                                                                               | berbeda                                                                                            |                                                                                                                                                                     |
| 4 | Pengaruh pelayanan<br>terhadap kepuasan<br>masyarakat pada<br>kantor kelurahan<br>makasar Jakarta timur.<br>Astuti, dkk (2018)                                                                                              | - variabel yang<br>digunakan<br>adalah kualitas<br>pelayanan dan<br>kepuasan<br>masyarakat<br>- jenis penelitian<br>asosiatif<br>- data primer<br>- pengumpulan<br>data dengan<br>kuesioner<br>- analisis regresi<br>linear berganda | - lokasi dan<br>objek penelitian<br>berbeda<br>- waktu<br>penelitian<br>- jumlah sampel<br>berbeda | hasil penelitian<br>menunjukkan<br>bahwa<br>pelayanan<br>berpengaruh<br>terhadap<br>kepuasan<br>masyarakat<br>pada kantor<br>kelurahan<br>makasar Jakarta<br>timur. |
| 5 | Pengaruh kualitas<br>pelayanan terhadap<br>kepuasan masyarakat<br>dalam pelaksanaan<br>program pelayanan<br>administrasi terpadu<br>kecamatan (paten) di<br>kecamatan nongsa<br>kota batam.<br>Hidayat dan Sinaga<br>(2015) | - variabel yang<br>digunakan<br>adalah kualitas<br>pelayanan dan<br>kepuasan<br>masyarakat<br>- jenis penelitian<br>asosiatif<br>- data primer<br>- pengumpulan<br>data dengan<br>kuesioner<br>- analisis regresi<br>linear berganda | - lokasi dan<br>objek penelitian<br>berbeda<br>- waktu<br>penelitian<br>- jumlah sampel<br>berbeda | hasil dari<br>penelitian ini<br>adalah variabel<br>tangible dan<br>emphaty<br>berpengaruh<br>signifikan<br>terhadap<br>kepuasan<br>masyarakat                       |

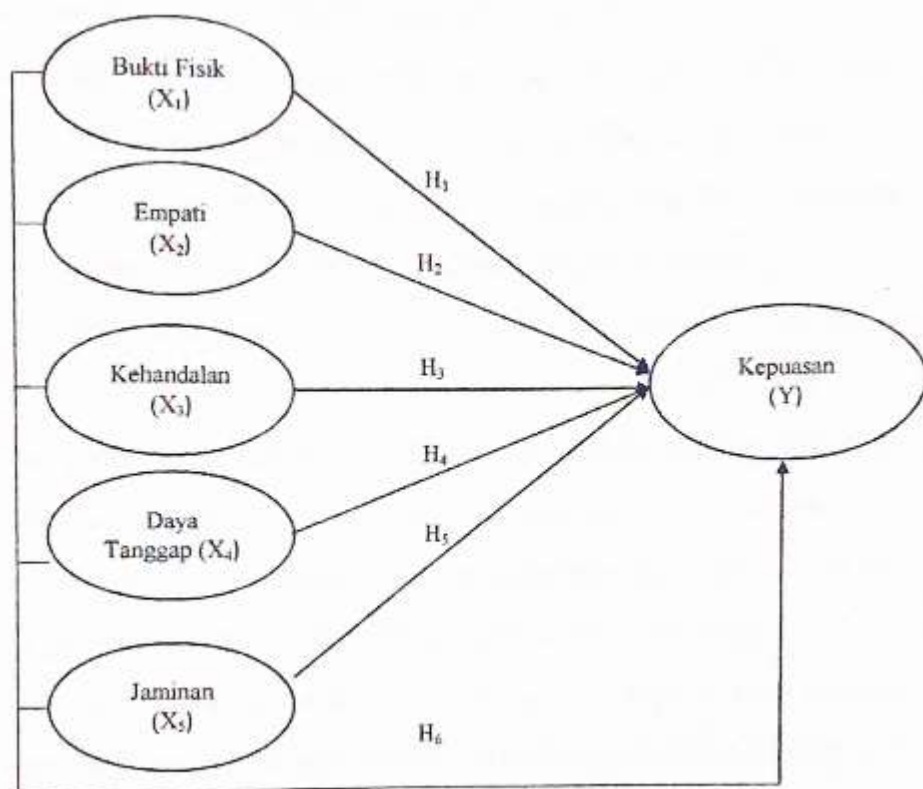
#### 2.4. Kerangka Pemikiran

Seperti yang ditemukan oleh Tjiptono (2012:54) “Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan pada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian

perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada giliran-gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaannya atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan”.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan diatas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Berdasarkan Penelitian Yunaidah (2014)*

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiono (2014:134-135) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum di dasari pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui data pengumpulan. Jadi hipotesis dapat juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Berdasarkan tinjauan teoritis, penelitian sebelumnya, dan kerangka pemikiran di atas maka, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar
- H<sub>2</sub> : Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Aceh Besar
- H<sub>3</sub> : Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Aceh Besar
- H<sub>4</sub> : Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Aceh Besar
- H<sub>5</sub> : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Aceh Besar
- H<sub>6</sub> : Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Aceh Besar

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

##### **3.1.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Yang beralamat di jalan T.Bachtiar Panglima Polem, Gampong Jantho Makmur, Kota Jantho, Aceh Besar. Objek Penelitian data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Selain itu juga di sajikan beberapa informasi tambahan mengenai gambaran umum objek penelitian dan karakteristik responden.

##### **3.1.2. Jenis Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, jenis dari penelitian ini adalah asosiatif. Dimana jenis penelitian asosiatif ini adalah untuk melihat pengaruh atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara bersama-sama (simultan), maupun secara individu (parsial).

##### **3.1.3. Horizon Waktu**

Penelitian ini di lakukan secara bertahap, mulai dari survey awal pada objek penelitian hingga penyebaran kuisisioner. Waktu penelitian ini dimulai sejak September 2018 dan berakhir hingga penelitian ini selesai.

#### **3.1.4. Unit Analisis**

Unit analisis menunjuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya. Oleh karena itu, unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

#### **3.1.5. Unit Observasi**

Unit observasi merupakan satuan pengamatan yang digunakan dalam penelitian maka yang dijadikan sebagai unit observasi dalam penelitian ini adalah unit analisi dalam penelitian ini adalah masyarakat, khususnya masyarakat yang sedang mengurus pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Aceh Besar.

#### **3.1.6. Sumber Data**

Sumber data merupakan sumber-sumber data informasi yang dikumpulkan untuk menjadi dasar kesimpulan dari sebuah penelitian. Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa wawancara, jajak pendapat individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu subyek kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain peneliti membutuhkan dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survey) atau penelitian benda (observasi).

##### **2. Data Sekunder**

Adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip, baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata

lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip, atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisioner.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengurus pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Jantho Aceh Besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan responden yang mudah ditemui.

Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut Purba dalam Widiyanto (2012) sebagaimana tertera di bawah ini :

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)}$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

z : Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5%=1,96

Moe : *Margin of error* atau tingkatan kesalahan maksimal ditetapkan 10% atau 0,01

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang didapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{4(0,01)}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

= 96,04 atau 96 dan dibulatkan menjadi 96 orang responden.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan, dalam penelitian ini penulis melaksanakan serangkaian teknik pengumpulan data, yaitu :

#### 1. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan percakapan dengan responden yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang relevan

#### 2. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan dalam bentuk daftar tertulis kepada responden.

Dalam penelitian, untuk mengumpulkan data yang relevan maka penulis menggunakan kuisisioner.

### 3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah *skala likert* digunakan untuk memberikan bobot pada alternative pilihan tingkat kesetujuan pada pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Alternative

pilihan tingkat kesetujuan untuk masing-masing faktor berdasarkan skor bobot skala likert seperti yang terlihat pada Tabel 3.1 di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Alternatif Pilihan Jawaban Berdasarkan Skor**

| Pilihan Jawaban     | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat tidak setuju | 1    |
| Tidak setuju        | 2    |
| Kurang setuju       | 3    |
| Setuju              | 4    |
| Sangat setuju       | 5    |

*Sumber: Arikunto, 2012*

### 3.5. Definisi dan Operasional Variabel

Definisi dan operasional variabel akan dibahas mengenai definisi dari setiap variabel beserta indikatornya yang disajikan pada tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

| No | Variabel | Definisi Operasional                                                                                                                                                               | Indikator                                                                                                                                                                                          | Ukuran | Skala   | Item  |
|----|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-------|
|    | Kepuasan | Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan terhadap kinerja (atau hasil) yang dirasakan. (Kotler 2014:150) | 1. prosedur pelayanan<br>2. persyaratan pelayanan,<br>3. kejelasan petugas pelayanan<br>4. kedisiplinan petugas pelayanan<br>5. tanggung jawab petugas pelayanan<br>6. kemampuan petugas pelayanan | 1-5    | Ordinal | A1-A9 |

|  |             |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                 |     |         |       |
|--|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-------|
|  |             |                                                                                                                                                                                    | 7. kecepatan pelayanan<br>8. keadilan mendapat pelayanan<br>9. kenyamanan lingkungan<br>(MENPAN No.63 TAHUN 2004)               |     |         |       |
|  | Bukti Fisik | Bukti fisik (tangible) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal (Sumarwan,dkk,2015 :52                                              | 1. daya tarik fasilitas fisik<br>2. peralatan<br>3. material yang digunakan<br>4. penampilan karyawan<br>(Sumarwan,dkk 2015:52) | 1-5 | Ordinal | B1-B4 |
|  | Empati      | Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Sumarwan,dkk, 2015:52) | 1. perhatian pegawai<br>2. keramahan<br>3. kemampuan<br>4. perilaku adil pegawai<br>(Sumarwan,dkk, 2015:52)                     | 1-5 | Ordinal | C1-C4 |
|  | Kehandal    | Kehandalan merupakan                                                                                                                                                               | 1. kejelasan pemberian                                                                                                          | 1-5 | Ordinal | D1-D5 |

|  |              |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |     |         |       |
|--|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-------|
|  | an           | kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya tanpa melakukan kesalahan apapun (Sumarwan,dkk, 2015:52) | informasi<br><br>2. kesederhanaan prosedur pelayanan<br><br>3. biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang dijanjikan<br><br>4. ketetapan pengecekan persyaratan<br><br>5. ketepatan waktu penyelesaian sertifikat.<br><br>(Sumarwan,dkk 2015:52) |     |         |       |
|  | Daya Tanggap | Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu (Sumarwan,dkk 2015:52)                                   | 1. kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan<br><br>2. menindaklanjuti keluhan yang dihadapi oleh masyarakat<br><br>3. menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat<br><br>4. membantu                                             | 1-5 | Ordinal | E1-E5 |

|  |         |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |     |         |       |
|--|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-------|
|  |         |                                                                                                                                                     | masyaraat menyelesaikan masalah<br><br>5. kesediaan petugas dalam merespon masyarakat<br><br>(Sumarwan, dkk 2015:52)                                                                     |     |         |       |
|  | Jaminan | jaminan merupakan kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.<br>(Sumarwan,dkk, 2015:52) | 1. kemampuan menjawab<br><br>2. kesopanan<br><br>3. kemampuan memberi rasa aman<br><br>4. tanggung jawab<br><br>5. kesiapan pegawai melayani tepat waktu.<br><br>(Sumarwan, dkk 2015:52) | 1-5 | Ordinal | F1-F5 |

Sumber: Berdasarkan tinjauan teoritis (2018)

### 3.6. Pengujian Data

#### 3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Validitas adalah kecermatan atau ketepatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono (2014), *Validity Refers to the extend to which the result of an evaluation procedure serve the particular uses for which they are intended, validity refers to the appropriateness of the interpretation of*

*the result of a test or evaluation instrument for a given group of individuals, and not the instrument itself* (validitas mengacu pada sejauh mana hasil dari prosedur evaluasi melayani penggunaan tertentu yang dimaksudkan mereka, validitas mengacu pada ketepatan interpretasi hasil tes atau instrument evaluasi untuk grup individu dan bukan instrument itu sendiri). Sugiyono (2014) menyatakan, apabila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item pernyataan tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliable atau sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Sugiyono, 2014). Tes dikatakan dapat dipercaya jika memberikan hasil tetap apabila diteskan yang sama secara berulang kali terhadap subjek yang sama, dan menunjukkan hasil yang tetap sama. Menurut Malhotra (2014:268) menyatakan, koefisien atau nilai *cronbach alpha* yang dapat diterima diatas 0,60.

### 3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Mengingat data dalam penelitian ini adalah data primer, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan sebelum melakukan uji hipotesis melalui uji t dan uji f serta untuk mengetahui ketepatan model maka perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Rumengan (2013:8) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data sampel memenuhi persyaratan distribusi

normal atau tidak. Salah satu cara untuk melihat distribusi normal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang memebandingkan distribusi kumulatif dari disribusi normal. Jika data berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data yang tercermin dalam titik – titik pada output akan terletak disekitar garis diagonal. Sebaliknya jika data berasal dari data yang tidak normal, maka garis titik-titik tersebut akan tersebar disekitar garis diagonal (terpencar jauh dari garis diagonal).

## 2. Uji Multikolinieritas

Menurut Rumengan (2013:8) uji multikonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflaction factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen dijelaskan variabel independen lainnya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas adalah apabila nilai tolerance diatas 0,10 dan VIF dibawah 10.

## 3. Uji heteroskodesitas

Menurut Rumengan (2013:9) uji heteroskodesitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (Z-PRED) dengan residualnya (SRESID).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan aplikasi pengolah data statistic yaitu SPSS versi 22. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun metode-metode yang digunakan adalah uji hipotesis yang terdiri dari uji validitas dan realibilitas, koefisien korelasi R dan koefisien determinasi  $R^2$ , uji signifikansi simultan (uji statistic f), dan uji signifikan parameter individual (uji t).

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linear berganda ini akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat diterima atau di tolak. Adapun persamaan dari model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + c$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

A = Konstanta

$b_1b_2b_3b_4b_5$  = Koefisien  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$

$X_1$  = Bukti Fisik

$X_2$  = Empati

$X_3$  = Kehandalan

$X_4$  = Daya Tanggap

$X_5$  = Jaminan

e = *error term*

nilai koefisien regresi disini sangat menentukan sebagai dasar analisis ,mengingat penelitian ini bersifat *fundamental method*. Hal ini berarti jika koefisien b bernilai positif (+) maka dapat dinyatakan terjadi pengaruh searah antara variabel independen

dengan variabel dependen. Demikian pula sebaliknya, bila negative dimana kenaikan variabel independen akan mengakibatkan penurunan nilai variabel dependen.

### 3.8 Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan hubungan dan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). koefisien korelasi menjelaskan bahwa nilai X memiliki nilai korelasi yang sangat kuat dan searah/positif, artinya setiap perubahan (kenaikan) X menyebabkan kenaikan Y. ukuran R yaitu dari nilai -1 (korelasi negative) sampai dengan +1 (korelasi positif) sehingga makin besar R makin kuat korelasinya.

Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  (untuk regresi dua variabel) adalah suatu ukuran kesesuaian garis regresi sampel terhadap data koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *dependent* (Ghozali, 2014:97).

### 3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji t (t-test) dan secara simultan dengan menggunakan uji F (F-test) pada tingkat keyakinan (*conviden interval*) 95% atau tingkat kesalahan 0,05, dengan mengikuti kriteria pengambilan keputusan.

#### 3.9.1. Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis ini dilakukan secara serentak dengan menggunakan uji t (t-test) pada tingkat keyakinan (*convident interval*) 95% dengan kriteria pengambilan keputusan uji t, digunakan untuk menguji tingkat signifikasnsi variabel bebas (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) secara individual terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Dengan kriteia pengujian :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka menolak  $H_a$  dan menerima  $H_o$

$H_{a1}$  : Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{o1}$  : Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{a2}$  : Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{o2}$  : Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{a3}$  : Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{o3}$  : Kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{a4}$  : Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{04}$  : Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{a5}$  : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{05}$  : Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

### **3.9.2. Uji F (Simultan)**

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$  pada tingkat signifikan 5%..

$H_{a6}$  : Bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

$H_{06}$  : Bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public dan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat, yang menganut prinsip-prinsip transparan, parsitipasif dan akuntabel, dimana masyarakat sebagai kelompok yang dilayani akan mendapatkan pelayanan yang prima. Salah satu upaya yang ditempuh oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar adalah dengan menerapkan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2007 Kabupaten Aceh Besar telah melaksanakan pelayanan perizinan terpadu di kantor Samsat berdasarkan Keputusan Bupati Aceh Besar Nomor 15 Tahun 2006 tentang pembentukan pusat pelayanan perizinan usaha satu atap Kabupaten Aceh Besar. Berdasarkan peraturan menteri dalam negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) maka pemerintah Kabupaten Aceh Besar bekerjasama dengan OSS Center dan LOGICA melaksanakan pendampingan untuk membentuk pelayanan terpadu satu pintu. Dengan beberapa kegiatan pendamoingan untuk membentuk pelayanan terpadu satu pintu. Dengan beberapa kegiatan pendampingan seperti studi tentang pelayanan perizinan, potensi investasi serta studi tentang tupoksi dan tipologi, maka kemudian dilakukan serangkaian diskusi untuk proses pembentukan PTSP, dimana pada akhirnya berdirilah Kantor Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (KPTSP) melalui Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008  
tentang

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Besar, dimana 46 izin sudah dilimpahkan penandatangannya kepada Kepala KPTSP melalui Kkeputusan Bupati Aceh Besar Nomor 2 Tahun 2012 tentang pelimpahan kewenangan perizinan kepada Kepala Kantor Prizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Pada tahun 2016, menindaklanjuti Peraturab Menteri Dalam Negeri Nomor 95 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka diterbitkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomot 2 tahun 2016 tentang pembentukan dan susuna Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar sebagai landasan hukum terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar atau disingkat DPMPTSP. Sementara tata kerja, tugas dan fungsi serta struktur organisasi DPTMPTSP secara terperinci diatur dalam menyelenggarakan penerbitan perizinan, DPMTPSP berpedoman pada Keputusan Bupati Aceh Besar Nomor 75 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar.

Sesuai peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 18 Tahun 2017 tentang kedudukan, Susunan Organisasi Kabupaten Aceh Besar, dan Qanun Kabupten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisais dan Tata Kerja Dinas Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Besar mempunyai tugas :

1. melakukan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan, dan kepastian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif serta dalam rangka pemberdayaan ekonomi rakyat di Kabupaten Aceh Besar dengan pemberian pelayanan perizinan yang efektif dan efisien.

3. Membantu Bupati dalam melaksanakan sebagai kewenangan di bidang pelayanan perizinan yang menjadi tanggung jawabnya.

#### 4.2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sedang mengurus pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Aceh Besar. Jumlah responden sebanyak 96 orang dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Adapun karakteristik klasifikasi demografi responden dijabarkan pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden**

| No     | Variabel      | Frekuensi | persentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1      | jenis Kelamin |           |            |
|        | - Laki-laki   | 56        | 58,3%      |
|        | - Perempuan   | 40        | 41,7%      |
| Jumlah |               | 96        | 100%       |
| 2      | Usia          |           |            |
|        | - 18-25 Tahun | 13        | 13,5%      |
|        | - 26-35 Tahun |           |            |
|        | - 36-45 Tahun | 32        | 33,3%      |
|        | - >46 Tahun   | 38        | 39,6%      |
|        |               | 13        | 13,5%      |

|        |                               |    |       |
|--------|-------------------------------|----|-------|
| Jumlah |                               | 96 | 100%  |
| 3      | Status Perkawinan             |    |       |
|        | - Menikah                     | 71 | 74%   |
|        | - Belum Menikah               | 25 | 26%   |
| jumlah |                               | 96 | 100%  |
| 4      | Tingkat Pendidikan            |    |       |
|        | - Diploma                     | 16 | 16,7% |
|        | - Sarjana S-1                 | 70 | 72,9% |
|        | - Pasca Sarjan S-2            | 10 | 10,4% |
| Jumlah |                               | 96 | 100%  |
| 5      | Pendapatan                    |    |       |
|        | - Rp. 2.100.000-Rp. 3.500.000 | 14 | 14,6% |
|        | - Rp. 3.600.000-Rp 4.500.000  | 21 | 21,9% |
|        | - Rp. 4.600.000-Rp 5.500.000  | 32 | 33,3% |
|        | - >Rp. 5.600.000              | 29 | 30,2% |
| Jumlah |                               | 96 | 100%  |

Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dari 96 orang responden yang dijadikan sampel, diketahui frekuensi berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 56 orang (58.3%) adalah laki-laki dan 40 orang (41,7%) adalah perempuan. Berikutnya frekuensi responden berdasarkan usia, 13 orang (13,5%) berusia 18-25 tahun, 32 orang (33,3%) berusia 26-35 tahun, 38 orang (39,6%) berusia 36-46 tahun, dan 13 orang (13,5%) berusia >46 tahun.

Kemudian frekuensi responden berdasarkan status perkawinan sebanyak 71 orang (74%) telah menikah dan sisanya 25 orang (26%) belum menikah. Berikutnya frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 16 orang (16,7%) lulusan diploma, 70 orang (72%) Sarjana S-1 dan sisanya 10 orang (10,4%) pasca Sarjana S-3 Terakhir frekuensi responden berdasarkan pendapatan perbulan, sejumlah 14 orang (14,6%) berpendapatan Rp. 2.100.000-Rp. 3.500.000, 21 orang (21,9%) berpendapatan Rp. 3.600.000-Rp. 4.500.000, 32 orang (33,3%) berpendapatan Rp. 4.600.000-Rp. 5.500.00, dan sisanya 29 orang (30,2%) berpendapatan >Rp.5.600.000

### 4.3. Deskripsi Variabel

#### 4.3.1. Deskripsi Variabel Kepuasan (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (satu hasil) yang diharapkan terhadap kinerja (atau hasil) yang dirasakan. Adapun deskripsi hasil penelitian ini pada variabel kepuasan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Variabel Kepuasan**

| No | Pernyataan            | Sgt<br>Tdk<br>setuju |   | Tdk<br>setuju |   | Kurang<br>setuju |     | Setuju |      | Sangat<br>setuju |    | Mean |
|----|-----------------------|----------------------|---|---------------|---|------------------|-----|--------|------|------------------|----|------|
|    |                       | F                    | % | F             | % | F                | %   | F      | %    | F                | %  |      |
| 1  | Prosedur pelayanan    | -                    | - | -             | - | 2                | 2,1 | 70     | 72,9 | 24               | 25 | 42,2 |
| 2  | Persyaratan pelayanan | -                    | - | -             | - | -                | -   | 71     | 74   | 25               | 26 | 4,2  |

|   |                                  |   |   |   |   |   |     |    |      |    |      |     |
|---|----------------------------------|---|---|---|---|---|-----|----|------|----|------|-----|
| 3 | Kejelasan petugas pelayanan      | - | - | - | - | 3 | 3,1 | 62 | 64,6 | 31 | 32,3 | 4,3 |
| 4 | Kedisiplinan petugas pelayanan   | - | - | 1 | 1 | 3 | 3,1 | 70 | 72,9 | 22 | 22,9 | 4,1 |
| 5 | Tanggung jawab petugas pelayanan | - | - | 1 | 1 | 1 | 1   | 76 | 79,2 | 18 | 18,8 | 4,1 |
| 6 | Kemampuan petugas pelayanan      | - | - | - | - | 3 | 3,1 | 67 | 69,8 | 26 | 27,1 | 4,2 |
| 7 | Kecepatan Pelayanan              | - | - | - | - | 1 | 1,1 | 69 | 71,9 | 26 | 27,1 | 4,2 |
| 8 | Keadilan mendapat pelayanan      | - | - | - | - | 5 | 5,2 | 56 | 58,3 | 35 | 35,5 | 4,3 |
| 9 | Kenyamanan lingkungan            | - | - | - | - | 5 | 5,2 | 61 | 63,5 | 30 | 31,3 | 4,2 |
|   | Rerata                           |   |   |   |   |   |     |    |      |    |      | 4,2 |

Sumber: Data diolah dengan SPSS (2018)

Tabel 4.2 diatas menjelaskan variabel kepuasan yaitu pada pernyataan prosedur pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,2, pernyataan persyaratan pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3, pernyataan kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,1, pernyataan tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,1, pernyataan kemampuan petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,2, pernyataan kecepatan pelayanan petugas pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,2, pernyataan keadilan mendapat pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3, dan pernyataan kenyamanan

lingkungan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,2. Secara keseluruhan dari variabel kepuasan diperoleh rata-rata sebesar 4,2. Hal ini berarti bahwa pernyataan responden pada variabel kepuasan masuk kategori setuju.

#### 4.3.2. Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1)

Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Adapun deskripsi hasil penelitian ini pada variabel bukti fisik adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Variabel Bukti Fisik**

| No | Pernyataan                | Sgt tdk setuju |   | tidak setuju |     | kurang setuju |      | setuju |      | sangat setuju |      | Mean |
|----|---------------------------|----------------|---|--------------|-----|---------------|------|--------|------|---------------|------|------|
|    |                           | F              | % | F            | %   | F             | %    | F      | %    | F             | %    |      |
| 1  | Dayatarik fasilitas fisik | -              | - | 2            | 2,1 | 17            | 17,7 | 65     | 67,7 | 12            | 12,5 | 3,90 |
| 2  | Peralatan                 | -              | - | 2            | 2,1 | 26            | 27,1 | 54     | 56,3 | 14            | 14,6 | 3,83 |
| 3  | Material yang digunakan   | -              | - | -            | -   | 15            | 15,6 | 68     | 70,8 | 13            | 13,5 | 3,97 |
| 4  | Penampilan karyawan       | -              | - | -            | -   | 6             | 6,3  | 80     | 83,3 | 10            | 10,4 | 4,04 |
|    | Rerata                    |                |   |              |     |               |      |        |      |               |      | 3,94 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS (2018)*

Tabel 4.3 diatas menjelaskan variabel bukti fisik yaitu pada pernyataan daya tarik fasilitas fisik diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90, pernyataan peralatan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83, pernyataan material yang digunakan diperoleh

nilai rata-rata sebesar 3,97, dan pernyataan penampilan karyawan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04. Secara keseluruhan dari variabel bukti fisik diperoleh rata-rata sebesar 3,94. Hal ini berarti bahwa pernyataan responden pada variabel bukti fisik masuk kategori setuju.

#### 4.3.3. Deskripsi Variabel Empati (X2)

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Adapun deskripsi hasil penelitian ini pada variabel empati adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Variabel Empati**

| No | Pernyataan            | Sgt tidak setuju |   | tidak setuju |   | kurang setuju |     | setuju |      | sangat setuju |      | Mean |
|----|-----------------------|------------------|---|--------------|---|---------------|-----|--------|------|---------------|------|------|
|    |                       | F                | % | F            | % | F             | %   | F      | %    | F             | %    |      |
| 1  | Perhatian pegawai     | -                | - | -            | - | 3             | 3,1 | 67     | 69,8 | 26            | 27,1 | 4,23 |
| 2  | Keramahan pegawai     | -                | - | -            | - | 1             | 1   | 69     | 71,9 | 26            | 27,1 | 4,26 |
| 3  | Kemampuan Pegawai     | -                | - | -            | - | 5             | 5,2 | 56     | 58,3 | 35            | 36,5 | 4,31 |
| 4  | Perilaku adil pegawai | -                | - | -            | - | 2             | 2,1 | 64     | 66,7 | 30            | 31,2 | 4,29 |
|    | Rerata                |                  |   |              |   |               |     |        |      |               |      | 4,27 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS (2018)*

Tabel 4.4 diatas menjelaskan variabel empati, yaitu pada pernyataan perhatian pegawai diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23, pernyataan keramahan pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,26, pernyataan kemampuan pegawai diperoleh

nilai rata-rata 4,31 dan pernyataan perilaku adil diperoleh nilai rata-rata 4,29. Secara keseluruhan dari variabel empati diperoleh rata rata sebesar 4,27. Hal ini berarti bahwa pernyataan responden pada variabel pada variabel empati masuk kategori setuju.

#### 4.3.4. Deskripsi Variabel Kehandalan (X3)

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, tanpa melakukan kesalahan apapun. Adapun deskripsi hasil penelitian ini pada variabel kehandalan adalah sebagai berikut

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Variabel Kehandalan**

| No | Pernyataan                              | sangat tdk setuju |   | tidak setuju |   | kurang setuju |      | setuju |      | sangat setuju |      | Mean |
|----|-----------------------------------------|-------------------|---|--------------|---|---------------|------|--------|------|---------------|------|------|
|    |                                         | F                 | % | F            | % | F             | %    | F      | %    | F             | %    |      |
| 1  | Kejelasan pemberian informasi           | -                 | - | -            | - | 12            | 12,5 | 67     | 69,8 | 17            | 17,7 | 4,05 |
| 2  | Kesederhanaan prosedur                  | -                 | - | -            | - | 18            | 18,8 | 67     | 69,8 | 11            | 11,5 | 3,92 |
| 3  | Biaya yang dikeluarkan sesuai           | -                 | - | 2            | 2 | 18            | 18,8 | 60     | 62,5 | 16            | 16,7 | 3,93 |
| 4  | Ketepatan Pengecekan persyaratan        | -                 | - | -            | - | 15            | 15,6 | 60     | 62,5 | 21            | 21,9 | 4,06 |
| 5  | Ketepatan waktu penyelesaian sertifikat | -                 | - | -            | - | 2             | 2,1  | 68     | 70,8 | 25            | 27,1 | 4,25 |

|  |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |
|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|
|  | Rerata |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4,04 |
|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|

*Sumber: Data diolah dengan SPSS (2018)*

Tabel 4.4 diatas menjelaskan variabel empati, yaitu pada pernyataan perhatin pegawai diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23, pernyataan keramahan pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,26, pernyataan kemampuan pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,31, dan pernyataan perilaku adil diperoleh nilai rata-rata 4,29. Secara keseluruhan dari variabel empati diperoleh rata-rata sebesar 4,27. Hal ini berarti bahwa pernyataan responden pada variabel kehandalan masuk kategori setuju.

#### **4.3.4. Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X4)**

Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu. Adapun deskripsi hasil penelitian ini pada variabel Daya tanggap adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Variabel Daya Tanggap**

| No | Pernyataan                                             | sangat tdk setuju |   | tidak setuju |     | kurang setuju |      | setuju |      | sangat setuju |      | Mean |
|----|--------------------------------------------------------|-------------------|---|--------------|-----|---------------|------|--------|------|---------------|------|------|
|    |                                                        | F                 | % | F            | %   | F             | %    | F      | %    | F             | %    |      |
| 1  | kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan           | -                 | - | 2            | 2,1 | 11            | 11,5 | 72     | 75   | 11            | 11,5 | 3,95 |
| 2  | menindaklanjuti keluhan yang dihadapi oleh masyarakat  | -                 | - | -            | -   | 10            | 10,4 | 78     | 81,3 | 8             | 8,3  | 3,97 |
| 3  | menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat | -                 | - | 4            | 4,2 | 18            | 18,8 | 63     | 65,6 | 11            | 11,5 | 3,84 |

|   |                                                        |   |   |   |     |     |      |     |      |    |      |      |
|---|--------------------------------------------------------|---|---|---|-----|-----|------|-----|------|----|------|------|
|   | secara tepat                                           |   |   |   |     |     |      |     |      |    |      |      |
| 4 | membantu masyarakat menyelesaikan masalah yang terjadi | - | - | 2 | 2,1 | 14  | 14,6 | 68  | 70,8 | 12 | 12,5 | 3,93 |
| 5 | kesediaan petugas dalam merespon masyarakat            | - | - | 2 | 2,1 | 2,1 | 6    | 6,3 | 77,1 | 14 | 14,6 | 4,04 |
|   | Rerata                                                 |   |   |   |     |     |      |     |      |    |      | 3,94 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS (2018)*

Tabel 4.6 diatas menjelaskan variabel daya tanggap yaitu pada pernyataan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95, pernyataan menindaklanjuti keluhan yang dihadapi oleh masyarakat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97, pernyataan menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84, pernyataan membantu masyarakat menyelesaikan masalah yang terjadi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93, dan pernyataan kesediaan petugas dalam merespon masyarakat diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.04. secara keseluruhan dari variabel daya tanggap diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94. Hal ini berarti bahwa pernyataan responden pada variabel daya tanggap masuk kategori setuju.

#### **4.3.6. Deskripsi Variabel Jaminan (X5)**

Jaminan merupakan kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Adapun deskripsi hasil penelitian ini pada variabel jaminan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

**Deskripsi Variabel Jaminan**

| No | Pernyataan                            | sangat tdk setuju |   | tidak setuju |   | kurang setuju |      | setuju |      | sangat setuju |      | Mean |
|----|---------------------------------------|-------------------|---|--------------|---|---------------|------|--------|------|---------------|------|------|
|    |                                       | F                 | % | F            | % | F             | %    | F      | %    | F             | %    |      |
| 1  | kemampuan menjawab                    | -                 | - | -            | - | 12            | 12,5 | 42     | 43,8 | 42            | 43,8 | 4,31 |
| 2  | kesopanan                             | -                 | - | -            | - | 2             | 2,1  | 44     | 45,8 | 50            | 52,1 | 4,5  |
| 3  | kemampuan beri rasa aman              | -                 | - | -            | - | 12            | 12,5 | 34     | 35,4 | 50            | 52,1 | 4,39 |
| 4  | tanggung jawab                        | -                 | - | -            | - | 8             | 8,3  | 46     | 47,9 | 42            | 43,8 | 4,35 |
| 5  | kesiapan pegawai melayani tepat waktu | -                 | - | -            | - | -             | -    | 37     | 38,5 | 59            | 61,5 | 4,61 |
|    | Rerata                                |                   |   |              |   |               |      |        |      |               |      | 4,43 |

Tabel 4.7 di atas menjelaskan variabel jaminan, yaitu pada pernyataan kemampuan menjawab diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,31, pernyataan kesopanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,5, pernyataan kemamuan memberikan rasa aman diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,39, pernyataan tanggung jawab diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,35, dan pernyataan kesiapan pegawai melayanani tepat waktu diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,43. Hal ini berarti bahwa pernyataan responden pada variabel jaminan masuk kategori setuju.

#### 4.4 Hasil Pengujian Data

##### 4.4.1. Uji Validitas dan Reabilitas

###### 1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan secara statistic yaitu dengan menggunakan uji pearson product moment coefficient off correlation dengan SPSS. Berdasarkan output SPSS seluruh pernyataan dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 5%. Sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai koleransi yang di peroleh masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis kolerasi product moment dimana hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai kolerasi diatas nilai kritis 5% yaitu diatas 0,199 (lihat tabel Nilai Kritis Kolerasi r Product Moment untuk n 96 = 0,199 pada lampiran output SPSS). Sehingga seluruh pernyataan-pernyataan tersebut dapat dinyatakan signifikan dan memiliki validitas konstruk atau dalam bahasa statistic terdapat konsistensi internal yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Ini berarti bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat di gunakan untuk penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

| <b>Butir Pernyataan</b> | <b>Variabel</b> | <b>r hitung</b> | <b>r tabel</b> | <b>Status</b> |
|-------------------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------|
| item 1                  | Kepuasan (Y)    | 0,539           | 0,199          | Valid         |
| item 2                  |                 | 0,568           | 0,199          | Valid         |
| item 3                  |                 | 0,582           | 0,199          | Valid         |
| item 4                  |                 | 0,580           | 0,199          | Valid         |
| item 5                  |                 | 0,536           | 0,199          | Valid         |
| item 6                  |                 | 0,572           | 0,199          | Valid         |

|        |                   |       |       |       |
|--------|-------------------|-------|-------|-------|
| item 7 |                   | 0,530 | 0,199 | Valid |
| item 8 |                   | 0,401 | 0,199 | Valid |
| item 9 |                   | 0,297 | 0,199 | Valid |
| item 1 | Bukti Fisik (X1)  | 0,720 | 0,199 | Valid |
| item 2 |                   | 0,798 | 0,199 | Valid |
| item 3 |                   | 0,682 | 0,199 | Valid |
| item 4 |                   | 0,593 | 0,199 | Valid |
| item 1 | Empati (X2)       | 0,812 | 0,199 | Valid |
| item 2 |                   | 0,835 | 0,199 | Valid |
| item 3 |                   | 0,853 | 0,199 | Valid |
| item 4 |                   | 0,400 | 0,199 | Valid |
| item 1 | Kehandalan (X3)   | 0,644 | 0,199 | Valid |
| item 2 |                   | 0,686 | 0,199 | Valid |
| item 3 |                   | 0,794 | 0,199 | Valid |
| item 4 |                   | 0,557 | 0,199 | Valid |
| item 5 |                   | 0,441 | 0,199 | Valid |
| item 1 | Daya tanggap (X4) | 0,760 | 0,199 | Valid |
| item 2 |                   | 0,695 | 0,199 | Valid |
| item 3 |                   | 0,764 | 0,199 | Valid |
| item 4 |                   | 0,582 | 0,199 | Valid |
| item 5 |                   | 0,609 | 0,199 | Valid |
| item 1 | Jaminan (X5)      | 0,497 | 0,199 | Valid |
| item 2 |                   | 0,747 | 0,199 | Valid |
| item 3 |                   | 0,696 | 0,199 | Valid |
| item 4 |                   | 0,734 | 0,199 | Valid |

|        |  |       |       |       |
|--------|--|-------|-------|-------|
| item 5 |  | 0,734 | 0,199 | Valid |
|--------|--|-------|-------|-------|

Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, sehingga semua pernyataan yang terkandung dalam kuisioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan ke penelitian yang lebih mendalam, karena diperoleh nilai validitas lebih besar dari nilai kritis *product moment* sebesar 0,199 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  sehingga instrument data tersebut layak untuk dilakukan pembahsan lebih lanjut.

## 2. Hasil Reliabilitas

Untuk menilai kehandalan suatu kuisioner yang dapat digunakan, maka dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner dalam penelitian ilmu sosial. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan kolerasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Malhotra (2014:268) menyatakan, koefisien atau nilai Cronbach alpja yang dapat diterima diatas 0,60. Untuk lebih jelas besarnya nilai alpha pada masing-masing variabel diperlihatkan pada tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                       | Nilai Alpha | Kriteria | Status   |
|----|--------------------------------|-------------|----------|----------|
| 1  | Kepuasan (Y)                   | 0,636       | 0,60     | Reliabel |
| 2  | Bukti fisik (X <sub>1</sub> )  | 0,653       | 0,60     | Reliabel |
| 3  | Empati (X <sub>2</sub> )       | 0,699       | 0,60     | Reliabel |
| 4  | Kehandalan (X <sub>3</sub> )   | 0,621       | 0,60     | Reliabel |
| 5  | Daya Tanggap (X <sub>4</sub> ) | 0,752       | 0,60     | Reliabel |
| 6  | Jaminan (X <sub>5</sub> )      | 0,663       | 0,60     | Reliabel |

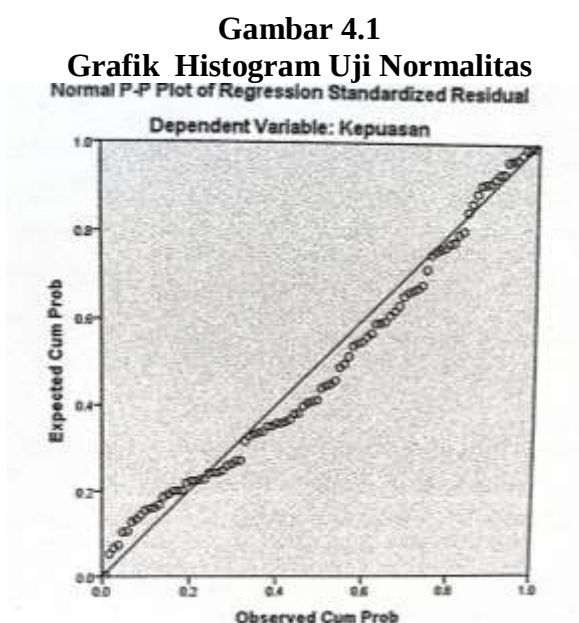
Sumber : Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, uji reliabilitas terhadap atribut pertanyaan yang terlibat dalam masing2 variabel Kepuasan (Y) sebesar 0,636, Bukti fisik (X1) sebesar 0,653, Empati (X2) sebesar 0,699, Kehandalan (X3) sebesar 0,621, Daya Tanggap (X4) sebesar 0,752 dan Jaminan (X5) sebesar 0,663. Dengan demikian nilai-nilai dari atribut yang terlibat pengukuran variabel tersebut memenuhi kredibilitas Cronbach alpha karena nilai alpha melebihi 0,60.

#### 4.4.2. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data sampel memenuhi persyaratan distribusi normal atau tidak yang dilakukan dengan melihat *normal probability plot*. Jika data berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data yang tercermin dalam titik-titik pada output akan teletak disekitar garis diagonal. Sebaliknya jika data berasal dari data yang tidak normal, maka garis titik-titik tersebut akan tersebar disekitar garis diagonal (terpencar jauh dari garis diagonal). Adapun uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Diolah dari SPSS versi 22.0 (2018)

Dari gambar 4.1 grafik uji normalitas dengan menggunakan *normal probability plot* diatas, dapat dilihat bahwa nilai-nilai sebaran data yang tercermin dalam titik-titik terletak disekitar garis diagonal. Dengan demikian data-data yang dikumpulkan terbukti mempunyai distribusi normal dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen dijelaskan variabel independen lainnya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas adalah apabila nilai tolerance diatas 0,10 dan VIF dibawah 10. Adapun hasil uji multikoloniearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model                                                                           | Collinearity Statistics |       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------|
|                                                                                 | Tolerance               | VIF   |
| 1. (Constant)<br>Bukti Fisik<br>Empati<br>Kehandalan<br>Daya Tanggap<br>Jaminan |                         |       |
|                                                                                 | .951                    | 1.051 |
|                                                                                 | .825                    | 1.212 |
|                                                                                 | .815                    | 1.227 |
|                                                                                 | .970                    | 1.031 |
|                                                                                 | .985                    | 1.015 |

Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Dari tabel di atas, dapat dilihat hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance pada variabel Bukti Fisik sebesar  $0,951 > 0,10$  dengan nilai VIF sebesar  $1,051 < 10$ . Kemudian pada variabel Empati diperoleh nilai tolerance sebesar  $0,825 > 0,10$  dengan nilai VIF sebesar  $1,212 < 10$ . Variabel kehandalan diperoleh nilai tolerance sebesar  $0,815 > 0,10$  dengan nilai VIF  $1,227 < 10$ . Variabel Daya Tanggap diperoleh nilai Tolerance sebesar  $0,970 > 0,10$  dengan nilai VIF sebesar  $1,015 < 10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.

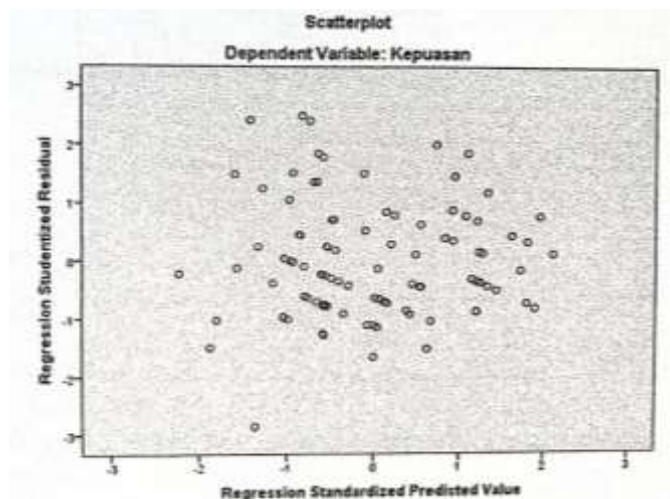
### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (Z-PRED) dengan residualnya (SRESID). Grafik scatterplot adalah jika pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:

**Gambar 4.2**  
**Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dan dapat dilanjutkan ke uji hipotesis.

#### 4.5 Hasil Analisis Data

Analisis regresi liner berganda digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (kepuasan) dengan variabel independen yang lebih dari astu (bukyi fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan), sehingga analisis regresi berganda sering disebut juga analisis multivariate. Karena variabel yang mempengaruhi naik turunnya variabel dependen (Y) lebih dari satu variabel independen (X). Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandarized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
|       | B                          | Std. Error | Beta                      |   |      |
|       |                            |            |                           |   |      |

|               |        |       |       |       |      |
|---------------|--------|-------|-------|-------|------|
| 1. (Constant) | 18.695 | 4.814 |       | 3.884 | .000 |
| Bukti Fisik   |        |       |       |       |      |
| Empati        | .281   | .129  | .198  | 2.177 | .032 |
| Kehandalan    | .703   | .151  | .455  | 4.654 | .000 |
| Daya Tanggap  |        |       |       |       |      |
| Jaminan       | .034   | .124  | .027  | .275  | .784 |
|               | .139   | .103  | .122  | 1.358 | .178 |
|               | -.018  | .101  | -.016 | -.181 | .856 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda pada tabel di atas dapat diketahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dirumuskan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 - b_5X_5,$$

$$\text{Maka : } Y = 18,695a + 0,281X_1 + 0,703X_2 + 0,034X_3 + 0,139X_4 - 0,018X_5$$

Interprestasi persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$1. a = 18,695$$

Nilai konstan ini menunjukkan apabila tidak ada variabel bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan maka nilai kepuasan adalah sebesar 18,695.

$$2. b_1 = 0,281$$

Ini berarti bahwa setiap perubahan satuan pada variabel bukti fisik dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0,281 atau 28,1%.

$$3. b_2 = 0,703$$

Ini berarti bahwa setiap perubahan satuan pada variabel empati dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0,703 atau 70,3%.

$$4. b_3 = 0,034$$

Ini berarti bahwa setiap perubahan satuan pada variabel kehandalan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0,034 atau 3,4%.

5.  $b_4 = 0,139$

Ini berarti bahwa setiap perubahan satuan pada variabel daya tanggap dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0,139 atau 13,9%.

6.  $b_5 = -0,018$

Ini berarti bahwa setiap perubahan satuan pada variabel empati dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka kepuasan akan mengalami penurunan sebesar 0,018 atau 1,8%.

#### 4.6 Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien korelasi adalah nilai yang menunjukkan kuat/tidaknya hubungan linear antar dua variabel. Jika bernilai + (positif) maka kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang searah. Dalam arti lain peningkatan X akan bersamaan dengan peningkatan Y dan begitu juga sebaliknya. Sementara itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah mengukur proporsi variasi dari variabel dependen (kepuasan) yang dijelaskan oleh variabel independen (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan). Atau ukuran yang menyatakan kontribusi dari variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Hasil koefisien korelasi dan determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Koefisien Korelasi dan Determinasi**  
**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .540 <sup>a</sup> | .291     | .252              | 1.97363                    |

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya Tanggap, Empati Bukti fisik, kehandalan

Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Dari tabel diatas, interpretasi persamaan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1.  $R = 0,540$

Menjelaskan bahwa nilai X memiliki nilai korelasi yang cukup kuat dan searah yaitu sebesar 0,559, artinya perubahan (kenaikan) X (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) menyebabkan kenaikan Y (kepuasan). Ukuran R yaitu dari nilai -1 (korelasi negative) sampai dengan +1 (korelasi positif) sehingga makin besar R maka makin kuat korelasinya.

2. Adjusted R Square = 0,252

Nilai Adjusted R Square atau koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah 0,252 yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 25,2% terhadap variabel terikat (kepuasan) dan sisanya 74,8% (100% -25,2%) lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

#### 4.7. Hasil Pengujian Hipotesis

##### 4.7.1. Hasil Uji t Parsial (Individu)

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai sig ( $<0,05$ ) dan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Hipotesis yang akan diuji adalah  $H_0 : \beta_i = 0$ , artinya suatu variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dengan ketentuan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak. Oleh karena itu uji ini digunakan untuk menguji

hipotesis hipotesis  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ . Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji t dan besarnya t tabel pada signifikansi 5% dua sisi:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

| No | Hipotesis                                                                                                                                                   | Nilai                                                        | Keputusan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 1  | Variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar  | $t_{hitung} = 2,177$<br>$t_{tabel} = 1,987$<br>$Sig = 0,032$ | Diterima  |
| 2  | Variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar       | $t_{hitung} = 4,654$<br>$t_{tabel} = 1,987$<br>$Sig = 0,000$ | Diterima  |
| 3  | Variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar   | $t_{hitung} = 0,275$<br>$t_{tabel} = 1,987$<br>$Sig = 0,784$ | Ditolak   |
| 4  | Variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar | $t_{hitung} = 1,358$<br>$t_{tabel} = 1,987$<br>$Sig = 0,178$ | Ditolak   |
| 5  | Variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar      | $t_{hitung} = 0,181$<br>$t_{tabel} = 1,987$<br>$Sig = 0,856$ | Ditolak   |

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Tabel diatas menunjukkan variabel jaminan memiliki nilai signifikansi 0,856 yang berarti lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,181 dan nilai  $t_{tabel}$  - 1,987. Hasil analisis regresi menunjukan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap

kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar yang berarti  $H_5$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

#### 4.7.2. Hasil Uji F Simultan (Bersama-sama)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) yang dimasukkan ke dalam model penelitian ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan). Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig               |
|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Regression | 144.057        | 5  | 28.811      | 7.397 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual   | 350.568        | 90 | 3.895       |       |                   |
| Total      | 494.625        | 95 |             |       |                   |

a. Dependent Variable : Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya tanggap, Empati, Bukti Fisik, Kehandalan

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, maka hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.
2. Diketahui nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 7,397 dengan nilai  $F_{tabel\ 2,317}$ . dengan demikian variabel independen (bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap

dan jaminan) berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

## **4.8 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis**

### **4.8.1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Bukti fisik merupakan faktor yang menentukan kepuasan masyarakat. Walaupun pada dasarnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar merupakan instansi pemerintah yang tidak berorientasi pada keuntungan, namun kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu semakin baik bukti fisik yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, dan kenyamanan lingkungan, maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

### **4.8.2. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Kepedulian pegawai suatu instansi terhadap masyarakat juga merupakan hal penting yang harus ditunjukkan oleh seorang pegawai untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja sebuah instansi pemerintah. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, tingginya empati pegawai pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar yang meliputi perhatian pegawai, keramahan pegawai, kemampuan pegawai, perilaku adil pegawai akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat telah mendapat perlakuan baik dari petugas sehingga masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

#### **4.8.3. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Kehandlan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, tanpa melakukan kesalahan apapun. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian ini, banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar menunjukkan kehandalan instansi tersebut dalam melayani masyarakat masih sangat rendah. Sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga hasil penelitian ini menunjukkan kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian ini

didukung oleh hasil penelitian Prakoso dan Nurhadi (2017) dimana jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

#### **4.8.4. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Pada dasarnya tugas suatu instansi/kantor pemerintah adalah melayani kebutuhan masyarakat. Daya tanggap merupakan kesediaan pegawai membantu masyarakat dan memberikan pelayanan tepat waktu. Namun pada dasarnya setiap masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar memang akan langsung dilayani oleh petugas, hanya saja poin penting yang diharapkan oleh masyarakat adalah bagaimana petugas mampu menyelesaikan permasalahan masyarakat secara tepat dan cepat. Banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar menunjukkan daya tanggap instansi tersebut dalam melayani masyarakat masih sangat rendah. Oleh karena itu hasil penelitian ini menunjukkan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Prakoso dan Nurhadi (2017), dimana daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

#### **4.8.5. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Jaminan merupakan kemampuan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan jaminan pelayanan yang bisa menciptakan rasa aman bagi para masyarakat selaku yang membutuhkan pelayanan. Hal ini tergambar pada kondisi yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar, dimana masyarakat masih meneguhkan pegawai yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada masyarakat dan membuat masyarakat merasa aman saat menggunakan jasa, namun nyatanya belum dapat memberikan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu hasil penelitian ini menunjukkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Prakoso dan Nnurahadi (2017) dimana jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Dari pembahasan hasil pengujian hipotesis diatas, dapat diketahui bahwa secara simultan seluruh variabel dalam penelitian ini meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar yang telah dijelaskan pada Bab 4, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.
2. Secara parsial empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.
3. Secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.
4. Secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.
5. Secara parsial Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

6. Secara simultan bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan peneliti bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya:

1. Keberhasilan suatu pemerintah diukur dari sejauh mana pegawai pemerintah mampu melayani masyarakat. Mekanisme manajemen harus terus meningkatkan bukti fisik dan empati pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Hal ini dikarenakan kedua variable tersebut merupakan variable yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar harus mampu meningkatkan kembali komponen-komponen yang mampu meningkatkan kehandalan, daya tanggap dan jaminan menjadi lebih baik. Sebab walaupun hasil penelitian ini tiga variable tersebut tidak berpengaruh secara parsial, namun secara simultan tiga variable tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian sekaligus menambah jumlah sampel sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih akurat.
4. Bagi penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menambahkan variable lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini yang diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2012) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Astuti, Fajar Diah Dewi, Nurmala Rahman, Arif (2018) Pengaruh Polayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur. *Managerial Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* Vol. 1 No. 1 2018
- Ciputrauceo (2016). "*Kualitas Pelayaman:Dimensi dan Cara Mengukurnya*". <http://ciputraucco.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>. Diakses 1 Oktober 2018.
- Dahmiri & Suzana, Vera (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi*.
- Flis Reynata Sulaeman (2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut) ". *Jurnal Manajemen*, Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan, Vol.14, No.2, Mei 2015.
- Etalase Pustaka (2016). "Pengertian & Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli?".<https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html?m=1>.Diakses2Oktober2018.
- Fandy Tjiptono (2012) *Service Management Mewujudkan Layaman Prima*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Hardiyansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Inplementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ghozali, Moch & Supriatin. (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan\* Pada Expedisi Disurabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. Vol.3 No.3. Hal. 2-15.
- Hardiyansyah. (2011) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indiator dan Inplementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harentama Fardhani (2010). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepwasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Program Sarjana S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Tidak dipublikasikan.
- Harry Tanyo (2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung)". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol 3, No 2, Juli 2017, hal 251 - 263.

- Januar Biendi Panjaitan dan A Lili Yulianti (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada INE Cabang Bandung". *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, September 2016
- Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam". *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia. Vol. 4, No. 1, July 2016, 7-14 Library Binus (2012) "Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Servqual <http://librarybinus.ac.id/eColls/eThesisdoc/bab?DOC/2012-2=-00781-HIM%2520Bab2001>. Diakses 2 Oktober 2018.
- Malhotra, Naresh K. (2014). *Riser Pemasaran : Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT. Indeks.
- Prastya Hermawan Prayoga (2016) "Indikator Kualitas Pelayanan Menuut Para AhIP".  
<https://prastyahermawanprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator.kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1>. Diakses 1 Oktober 2018
- Rumengan, Jemmy. Dkk (2013). *Statistik Penelitian*. Citapustaka Media Perintis. Bandung,
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. Hermawan, Aji. Riyadi, Slamet (2015) Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jur. Ilm. Kel. & Kons.*, Januari 2015, P : 49-58 Vol. 8, No. 1 ISSN: 1907 - 6037.
- Tiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*, p.466. Jogja: CV Andi Offset.
- Yunaidah (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengurus Imb Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Program Studi Manajemen*. Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, Rokan Hulu, Riau, Indonesia.

**LEMBAR KUISIONER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA JANTHO KABUPATEN ACEH BESAR**

Kuisisioner ini dibuat dalam rangka penelitian ilmiah untuk penulisan skripsi. Untuk menjawab pertanyaan tersebut Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanda silang ( ☐ ) pada jawaban yang tersedia. Kerahasiaan informasi akan sangat dijaga. Untuk itu saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan informasi yang benar untuk keberhasilan penelitian ini. Atas partisipasi yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terima kasih.

**A. Karakteristik Responden**

1. Jenis Kelamin  
( ☐ ) Laki-laki  
( ☐ ) Perempuan
2. Usia  
( ☐ ) 18-25 Tahun  
( ☐ ) 26-35 Tahun  
( ☐ ) 36-45 Tahun  
( ☐ ) > 46 Tahun
3. Status Perkawinan Anda  
( ☐ ) Menikah  
( ☐ ) Belum menikah  
( ☐ ) Pernah Menikah
4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu  
( ☐ ) Diploma  
( ☐ ) Sarjana S-1  
( ☐ ) Pasca Sarjana S-2  
( ☐ ) Doktor S-3
5. Pendapatan  
( ☐ ) Rp. 2.100.000 s.d 3.500.000  
( ☐ ) Rp. 3.600.000 s.d 4.500.000  
( ☐ ) Rp. 4.600.000 s.d 5.500.000  
( ☐ ) > Rp. 5.500.000

*Lampiran 1*

Keterangan :

STS = sangat tidak setuju  
 TS = tidak setuju  
 KS = kurang setuju  
 S = setuju  
 SS = sangat setuju

**B. Daftar Kuisioner**

**1. Kepuasan Masyarakat (Y)**

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                             | Jawaban |    |    |   |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|    |                                                                                                                                                                        | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1  | Anda puas dengan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.                           |         |    |    |   |    |
| 2  | Anda puas dengan kemudahan persyaratan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.              |         |    |    |   |    |
| 3  | Anda puas dengan kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. |         |    |    |   |    |
| 4  | Anda puas dengan kedisiplinan petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.                         |         |    |    |   |    |
| 5  | Anda puas dengan tanggung jawab petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.                       |         |    |    |   |    |
| 6  | Anda puas dengan kemampuan petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.                            |         |    |    |   |    |
| 7  | Anda puas dengan kecepatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.                          |         |    |    |   |    |
| 8  | Anda puas dengan sikap adil dalam melayani masyarakat oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. |         |    |    |   |    |
| 9  | Anda puas dengan kenyamanan lingkungan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar.                        |         |    |    |   |    |

Lampiran 1

2. Bukti Fisik ( $X_1$ )

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                      | Jawaban |    |    |   |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|    |                                                                                                                                                                 | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1  | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar memiliki fasilitas yang lengkap.                             |         |    |    |   |    |
| 2  | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar memiliki perlengkapan yang lengkap.                          |         |    |    |   |    |
| 3  | Material atau peralatan yang digunakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar bersih dan rapi. |         |    |    |   |    |
| 4  | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar memiliki penampilan yang menarik.               |         |    |    |   |    |

3. Empati ( $X_2$ )

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                   | Jawaban |    |    |   |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|    |                                                                                                                                                              | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1  | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar sangat memperhatikan masyarakat.             |         |    |    |   |    |
| 2  | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar sangat ramah dalam masyarakat.               |         |    |    |   |    |
| 3  | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu melayani masyarakat dengan baik.       |         |    |    |   |    |
| 4  | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar selalu berperilaku adil terhadap masyarakat. |         |    |    |   |    |

4. Kehandalan ( $X_3$ )

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                               | Jawaban |    |    |   |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|    |                                                                                                                                                                          | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. |         |    |    |   |    |

*Lampiran 1*

|   |                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 2 | Prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar sangat sederhana dan mudah diikuti.                      |  |  |  |  |  |
| 3 | Biaya yang harus dikeluarkan untuk perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar sesuai dengan yang dijanjikan. |  |  |  |  |  |
| 4 | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mengecek persyaratan dengan tepat.                                  |  |  |  |  |  |
| 5 | Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar tepat waktu dalam menyelesaikan sertifikat.                         |  |  |  |  |  |

**5. Daya Tanggap**

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                           | Jawaban |    |    |   |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|    |                                                                                                                                                                                      | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu memberikan pelayanan dengan cepat.                             |         |    |    |   |    |
| 2  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan baik.                |         |    |    |   |    |
| 3  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik. |         |    |    |   |    |
| 4  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu membantu permasalahan masyarakat.                              |         |    |    |   |    |
| 5  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu merespon masyarakat dengan baik.                               |         |    |    |   |    |

*Lampiran 1*

**6. Jaminan**

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                        | Jawaban |    |    |   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|    |                                                                                                                                                                   | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik. |         |    |    |   |    |
| 2  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar selalu sopan dalam melayani masyarakat.           |         |    |    |   |    |
| 3  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu memberikan rasa aman bagi masyarakat.       |         |    |    |   |    |
| 4  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar mampu bertanggung jawab atas tugasnya.            |         |    |    |   |    |
| 5  | Petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar siap melayani masyarakat tepat waktu.             |         |    |    |   |    |

MASTER TABEL

| Responden |     |     |     |     |     | Jawaban Kuisisioner     |    |    |    |    |    |    |    |    |     |                  |     |     |     |     |  |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|--|
| No        | KR1 | KR2 | KR3 | KR4 | KR5 | Kepuasan Masyarakat (Y) |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Bukti Fisik (X1) |     |     |     |     |  |
|           |     |     |     |     |     | Y1                      | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | JLH | X11              | X12 | X13 | X14 | JLH |  |
| 1         | 1   | 4   | 1   | 3   | 4   | 3                       | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31  | 4                | 4   | 3   | 3   | 14  |  |
| 2         | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 40  | 5                | 5   | 5   | 5   | 20  |  |
| 3         | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 33  | 4                | 4   | 3   | 3   | 14  |  |
| 4         | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 39  | 4                | 4   | 5   | 4   | 17  |  |
| 5         | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 40  | 5                | 5   | 4   | 4   | 18  |  |
| 6         | 2   | 2   | 1   | 3   | 4   | 5                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 38  | 4                | 4   | 5   | 5   | 18  |  |
| 7         | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 38  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 8         | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 42  | 5                | 5   | 4   | 4   | 18  |  |
| 9         | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 37  | 4                | 3   | 3   | 4   | 14  |  |
| 10        | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 3   | 3   | 14  |  |
| 11        | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 5                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 37  | 3                | 3   | 4   | 4   | 14  |  |
| 12        | 1   | 4   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 37  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 13        | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 40  | 5                | 4   | 3   | 4   | 16  |  |
| 14        | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 5                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 40  | 4                | 4   | 3   | 3   | 14  |  |
| 15        | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 35  | 4                | 3   | 3   | 4   | 14  |  |
| 16        | 1   | 4   | 1   | 3   | 4   | 4                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 41  | 3                | 3   | 4   | 4   | 14  |  |
| 17        | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 5                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 43  | 4                | 4   | 5   | 5   | 18  |  |
| 18        | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 37  | 4                | 3   | 3   | 4   | 14  |  |
| 19        | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 4                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 38  | 3                | 3   | 4   | 4   | 14  |  |
| 20        | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 3                | 4   | 4   | 4   | 15  |  |
| 21        | 2   | 2   | 1   | 3   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 38  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 22        | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 5                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 40  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 23        | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 24        | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 41  | 5                | 3   | 4   | 4   | 16  |  |
| 25        | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 39  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 26        | 1   | 4   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 27        | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 35  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 28        | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 41  | 4                | 3   | 4   | 4   | 15  |  |
| 29        | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 5                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 39  | 3                | 3   | 4   | 4   | 14  |  |
| 30        | 1   | 4   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 37  | 3                | 4   | 4   | 4   | 15  |  |
| 31        | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 37  | 3                | 3   | 4   | 4   | 14  |  |
| 32        | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 42  | 3                | 3   | 5   | 5   | 16  |  |
| 33        | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 34        | 1   | 3   | 1   | 3   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 5   | 4   | 17  |  |
| 35        | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 39  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 36        | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 37  | 4                | 5   | 4   | 4   | 17  |  |
| 37        | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 5                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 40  | 5                | 5   | 4   | 4   | 18  |  |
| 38        | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 39        | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4                       | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 35  | 4                | 3   | 3   | 4   | 14  |  |
| 40        | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 41        | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 42  | 5                | 5   | 5   | 5   | 20  |  |
| 42        | 2   | 2   | 1   | 3   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 35  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 43        | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 44        | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 37  | 4                | 5   | 4   | 4   | 17  |  |
| 45        | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 42  | 5                | 5   | 4   | 4   | 18  |  |
| 46        | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 37  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 47        | 1   | 4   | 1   | 2   | 2   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 38  | 4                | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| 48        | 2   | 3   | 1   | 2   | 4   | 5                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 39  | 5                | 5   | 4   | 4   | 18  |  |
| 49        | 2   | 3   | 1   | 1   | 4   | 4                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 38  | 4                | 4   | 5   | 5   | 18  |  |
| 50        | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 38  | 4                | 4   | 5   | 5   | 18  |  |

Lampiran 2

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 51 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 53 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 54 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 57 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 58 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 59 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 60 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 61 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 62 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 39 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 63 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 64 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 65 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 66 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 67 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 |
| 68 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 69 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 70 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 71 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 |
| 72 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 73 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 74 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 75 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 76 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 77 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 78 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 79 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 80 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 81 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 82 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 83 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 84 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 40 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 85 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 86 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 87 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 88 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 89 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 90 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 91 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 92 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 |
| 93 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 94 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 95 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 96 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |

Lampiran 3

Deskripsi Responden

Frequencies

|   |         | Statistics    |      |                   |                    |            |
|---|---------|---------------|------|-------------------|--------------------|------------|
|   |         | Jenis Kelamin | Usia | Status Perkawinan | Tingkat Pendidikan | Pendapatan |
| N | Valid   | 96            | 96   | 96                | 96                 | 96         |
|   | Missing | 0             | 0    | 0                 | 0                  | 0          |

|       |           | Jenis Kelamin |         |               |                    |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |           | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki | 56            | 58.3    | 58.3          | 58.3               |
|       | Perempuan | 40            | 41.7    | 41.7          | 100.0              |
|       | Total     | 96            | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |             | Usia      |         |               |                    |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 18-25 Tahun | 13        | 13.5    | 13.5          | 13.5               |
|       | 26-35 Tahun | 32        | 33.3    | 33.3          | 46.9               |
|       | 36-45 Tahun | 38        | 39.6    | 39.6          | 86.5               |
|       | >46 Tahun   | 13        | 13.5    | 13.5          | 100.0              |
|       | Total       | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Status Perkawinan |         |               |                    |
|-------|---------------|-------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency         | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Menikah       | 71                | 74.0    | 74.0          | 74.0               |
|       | Belum Menikah | 25                | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
|       | Total         | 96                | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |                   | Tingkat Pendidikan |         |               |                    |
|-------|-------------------|--------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |                   | Frequency          | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Diploma           | 16                 | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
|       | Sarjana S-1       | 70                 | 72.9    | 72.9          | 89.6               |
|       | Pasca Sarjana S-2 | 10                 | 10.4    | 10.4          | 100.0              |
|       | Total             | 96                 | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |                             | Pendapatan |         |               |                    |
|-------|-----------------------------|------------|---------|---------------|--------------------|
|       |                             | Frequency  | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Rp. 2.100.000-Rp. 3.500.000 | 14         | 14.6    | 14.6          | 14.6               |
|       | Rp. 3.600.000-Rp. 4.500.000 | 21         | 21.9    | 21.9          | 36.5               |
|       | Rp. 4.600.000-Rp. 5.500.000 | 32         | 33.3    | 33.3          | 69.8               |
|       | Rp. > Rp. 5.500.000         | 29         | 30.2    | 30.2          | 100.0              |
|       | Total                       | 96         | 100.0   | 100.0         |                    |

Lampiran 2

| Jawaban Kuisioner |      |      |      |      |                 |      |      |      |      |      |                   |      |      |      |      |      |              |      |      |      |      |      |  |  |  |
|-------------------|------|------|------|------|-----------------|------|------|------|------|------|-------------------|------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|------|--|--|--|
| Empati (X2)       |      |      |      |      | Kehandalan (X3) |      |      |      |      |      | Daya Tanggap (X4) |      |      |      |      |      | Jaminan (X5) |      |      |      |      |      |  |  |  |
| X 21              | X 22 | X 23 | X 24 | JL H | X 31            | X 32 | X 33 | X 34 | X 35 | JL H | X 41              | X 42 | X 43 | X 44 | X 45 | JL H | X 51         | X 52 | X 53 | X 54 | X 55 | JL H |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 3                 | 4    | 4    | 3    | 3    | 17   | 5            | 5    | 4    | 4    | 5    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 5    | 5    | 18   | 4               | 4    | 5    | 5    | 5    | 23   | 3                 | 4    | 4    | 3    | 3    | 17   | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   |  |  |  |
| 4                 | 3    | 4    | 4    | 15   | 4               | 3    | 4    | 4    | 4    | 19   | 4                 | 4    | 4    | 3    | 3    | 18   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 3               | 3    | 4    | 4    | 4    | 18   | 4                 | 4    | 4    | 5    | 4    | 21   | 5            | 4    | 5    | 4    | 5    | 23   |  |  |  |
| 5                 | 4    | 4    | 4    | 17   | 5               | 4    | 4    | 4    | 5    | 22   | 4                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 18   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 3                 | 4    | 4    | 4    | 15   | 3               | 4    | 4    | 4    | 3    | 18   | 5                 | 4    | 4    | 5    | 5    | 23   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 4                 | 5    | 5    | 5    | 19   | 4               | 3    | 3    | 5    | 5    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 3            | 5    | 3    | 4    | 4    | 19   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 3               | 3    | 3    | 4    | 4    | 17   | 4                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 18   | 5            | 5    | 3    | 3    | 4    | 20   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 5    | 17   | 4               | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 5    | 4    | 5    | 5    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 3                 | 3    | 2    | 3    | 4    | 15   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 5    | 5    | 18   | 4               | 4    | 2    | 3    | 3    | 16   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 3               | 3    | 2    | 4    | 4    | 16   | 4                 | 4    | 3    | 3    | 2    | 16   | 4            | 5    | 5    | 5    | 5    | 24   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 4    | 4    | 5    | 5    | 23   | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 3    | 5    | 16   | 4               | 4    | 3    | 5    | 5    | 21   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 4    | 4    | 4    | 22   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 22   | 4            | 5    | 4    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 3                 | 4    | 4    | 2    | 2    | 15   | 5            | 5    | 4    | 4    | 4    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 5    | 17   | 4               | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 22   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 3            | 4    | 5    | 5    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 5    | 5    | 18   | 4               | 4    | 5    | 5    | 5    | 23   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 3                 | 4    | 3    | 4    | 4    | 18   | 4            | 5    | 3    | 4    | 4    | 20   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 4    | 3    | 3    | 4    | 18   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 3    | 5    | 16   | 4               | 4    | 3    | 5    | 5    | 21   | 4                 | 4    | 3    | 4    | 4    | 19   | 4            | 5    | 4    | 5    | 5    | 23   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 5    | 5    | 5    | 5    | 24   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4                 | 4    | 5    | 4    | 4    | 21   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 5    | 17   | 4               | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   | 3                 | 3    | 2    | 3    | 4    | 15   | 5            | 5    | 4    | 4    | 5    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 5    | 5    | 18   | 4               | 4    | 5    | 5    | 4    | 22   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 3            | 4    | 5    | 5    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 3    | 5    | 19   | 5            | 5    | 5    | 4    | 5    | 24   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 5    | 20   | 5               | 5    | 5    | 5    | 4    | 24   | 5                 | 4    | 4    | 5    | 4    | 22   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 3            | 5    | 3    | 4    | 4    | 19   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 5    | 17   | 4               | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   | 4                 | 4    | 3    | 4    | 4    | 19   | 4            | 4    | 3    | 3    | 4    | 18   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 5    | 5    | 18   | 4               | 4    | 5    | 5    | 5    | 23   | 4                 | 4    | 3    | 3    | 4    | 18   | 4            | 4    | 5    | 4    | 4    | 21   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 4    | 4    | 5    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 3    | 5    | 16   | 4               | 4    | 3    | 5    | 5    | 21   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 4    | 5    | 4    | 5    | 23   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4                 | 4    | 5    | 4    | 4    | 21   | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25   |  |  |  |
| 5                 | 5    | 5    | 4    | 19   | 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 3            | 5    | 3    | 4    | 4    | 19   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 5    | 17   | 4               | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 4    | 3    | 3    | 4    | 18   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 5    | 5    | 18   | 4               | 4    | 5    | 5    | 4    | 22   | 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 4            | 4    | 3    | 3    | 4    | 18   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 4    | 5    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 16   | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20   | 5                 | 5    | 5    | 4    | 4    | 23   | 4            | 4    | 5    | 4    | 5    | 22   |  |  |  |
|                   |      |      |      |      |                 |      |      |      |      |      |                   |      |      |      |      |      |              |      |      |      |      |      |  |  |  |

Lampiran 2

|   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

### Lampiran 3

#### Frekuensi Jawaban Responden

FREQUENCIES VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9  
/ORDER=ANALYSIS.

|       |               | Prosedur Pelayanan |         |               | Cumulative Percent |
|-------|---------------|--------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency          | Percent | Valid Percent |                    |
| Valid | Kurang setuju | 2                  | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
|       | Setuju        | 70                 | 72.9    | 72.9          | 75.0               |
|       | Sangat Setuju | 24                 | 25.0    | 25.0          | 100.0              |
|       | Total         | 96                 | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Persyaratan Pelayanan |         |               | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency             | Percent | Valid Percent |                    |
| Valid | Setuju        | 71                    | 74.0    | 74.0          | 74.0               |
|       | Sangat Setuju | 25                    | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
|       | Total         | 96                    | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Kejelasan Petugas Pelayanan |         |               | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency                   | Percent | Valid Percent |                    |
| Valid | Kurang setuju | 3                           | 3.1     | 3.1           | 3.1                |
|       | Setuju        | 62                          | 64.6    | 64.6          | 67.7               |
|       | Sangat Setuju | 31                          | 32.3    | 32.3          | 100.0              |
|       | Total         | 96                          | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Kedisiplinan Petugas Pelayanan |         |               | Cumulative Percent |
|-------|---------------|--------------------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency                      | Percent | Valid Percent |                    |
| Valid | Tidak setuju  | 1                              | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | Kurang setuju | 3                              | 3.1     | 3.1           | 4.2                |
|       | Setuju        | 70                             | 72.9    | 72.9          | 77.1               |
|       | Sangat Setuju | 22                             | 22.9    | 22.9          | 100.0              |
|       | Total         | 96                             | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Tanggung Jawab Petugas Pelayanan |         |               | Cumulative Percent |
|-------|---------------|----------------------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency                        | Percent | Valid Percent |                    |
| Valid | Tidak setuju  | 1                                | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | Kurang setuju | 1                                | 1.0     | 1.0           | 2.1                |
|       | Setuju        | 76                               | 79.2    | 79.2          | 81.3               |
|       | Sangat Setuju | 18                               | 18.8    | 18.8          | 100.0              |
|       | Total         | 96                               | 100.0   | 100.0         |                    |

Lampiran 3

| Kemampuan Petugas Pelayanan |               |           |         |                    |
|-----------------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                             |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid                       | Kurang setuju | 3         | 3.1     | 3.1                |
|                             | Setuju        | 67        | 69.8    | 72.9               |
|                             | Sangat Setuju | 26        | 27.1    | 100.0              |
|                             | Total         | 96        | 100.0   |                    |

| Kecepatan Pelayanan |               |           |         |                    |
|---------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                     |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid               | Kurang setuju | 1         | 1.0     | 1.0                |
|                     | Setuju        | 69        | 71.9    | 72.9               |
|                     | Sangat Setuju | 26        | 27.1    | 100.0              |
|                     | Total         | 96        | 100.0   |                    |

| Keadilan Mendapat Pelayanan |               |           |         |                    |
|-----------------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                             |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid                       | Kurang setuju | 5         | 5.2     | 5.2                |
|                             | Setuju        | 56        | 58.3    | 63.5               |
|                             | Sangat Setuju | 35        | 36.5    | 100.0              |
|                             | Total         | 96        | 100.0   |                    |

| Kenyamanan Lingkungan |               |           |         |                    |
|-----------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                       |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid                 | Kurang setuju | 5         | 5.2     | 5.2                |
|                       | Setuju        | 61        | 63.5    | 68.8               |
|                       | Sangat Setuju | 30        | 31.3    | 100.0              |
|                       | Total         | 96        | 100.0   |                    |

| Descriptive Statistics           |         |                |    |
|----------------------------------|---------|----------------|----|
|                                  | Mean    | Std. Deviation | N  |
| Prosedur Pelayanan               | 4.2292  | .46970         | 96 |
| Persyaratan Pelayanan            | 4.2604  | .44117         | 96 |
| Kejelasan Petugas Pelayanan      | 4.2917  | .52147         | 96 |
| Kedisiplinan Petugas Pelayanan   | 4.1771  | .52304         | 96 |
| Tanggung Jawab Petugas Pelayanan | 4.1563  | .46630         | 96 |
| Kemampuan Petugas Pelayanan      | 4.2396  | .49725         | 96 |
| Kecepatan Pelayanan              | 4.2604  | .46441         | 96 |
| Keadilan Mendapat Pelayanan      | 4.3125  | .56777         | 96 |
| Kenyamanan Lingkungan            | 4.2304  | .54762         | 96 |
| Kepuasan                         | 38.1875 | 2.28179        | 96 |

Lampiran 3

FREQUENCIES VARIABLES=x11 x12 x13 x14  
/ORDER=ANALYSIS.

| Daya Tarik Fasilitas Fisik |               |           |         |                    |
|----------------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                            |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid                      | Tidak setuju  | 2         | 2.1     | 2.1                |
|                            | Kurang setuju | 17        | 17.7    | 19.8               |
|                            | Setuju        | 65        | 67.7    | 87.5               |
|                            | Sangat Setuju | 12        | 12.5    | 100.0              |
|                            | Total         | 96        | 100.0   | 100.0              |

| Peralatan |               |           |         |                    |
|-----------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|           |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid     | Tidak setuju  | 2         | 2.1     | 2.1                |
|           | Kurang setuju | 26        | 27.1    | 29.2               |
|           | Setuju        | 54        | 56.3    | 85.4               |
|           | Sangat Setuju | 14        | 14.6    | 100.0              |
|           | Total         | 96        | 100.0   | 100.0              |

| Material yang Digunakan |               |           |         |                    |
|-------------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                         |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid                   | Kurang setuju | 15        | 15.6    | 15.6               |
|                         | Setuju        | 68        | 70.8    | 86.5               |
|                         | Sangat Setuju | 13        | 13.5    | 100.0              |
|                         | Total         | 96        | 100.0   | 100.0              |

| Penampilan Karyawan |               |           |         |                    |
|---------------------|---------------|-----------|---------|--------------------|
|                     |               | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
| Valid               | Kurang setuju | 6         | 6.3     | 6.3                |
|                     | Setuju        | 80        | 83.3    | 89.6               |
|                     | Sangat Setuju | 10        | 10.4    | 100.0              |
|                     | Total         | 96        | 100.0   | 100.0              |

| Descriptive Statistics     |         |                |    |
|----------------------------|---------|----------------|----|
|                            | Mean    | Std. Deviation | N  |
| Daya Tarik Fasilitas Fisik | 3.9063  | .61692         | 96 |
| Peralatan                  | 3.8333  | .69079         | 96 |
| Material yang Digunakan    | 3.9792  | .54249         | 96 |
| Penampilan Karyawan        | 4.0417  | .40825         | 96 |
| Bukti Fisik                | 15.7604 | 1.60751        | 96 |

Lampiran 3

FREQUENCIES VARIABLES=x21 x22 x23 x24  
/ORDER=ANALYSIS.

|       |               | Perhatian Pegawai |         |               |                    |
|-------|---------------|-------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency         | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kurang setuju | 3                 | 3.1     | 3.1           | 3.1                |
|       | Setuju        | 67                | 69.8    | 69.8          | 72.9               |
|       | Sangat Setuju | 26                | 27.1    | 27.1          | 100.0              |
|       | Total         | 96                | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Keramahan Pegawai |         |               |                    |
|-------|---------------|-------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency         | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kurang setuju | 1                 | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | Setuju        | 69                | 71.9    | 71.9          | 72.9               |
|       | Sangat Setuju | 26                | 27.1    | 27.1          | 100.0              |
|       | Total         | 96                | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Kemampuan Pegawai |         |               |                    |
|-------|---------------|-------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency         | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kurang setuju | 5                 | 5.2     | 5.2           | 5.2                |
|       | Setuju        | 56                | 58.3    | 58.3          | 63.5               |
|       | Sangat Setuju | 35                | 36.5    | 36.5          | 100.0              |
|       | Total         | 96                | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |               | Perilaku Adil |         |               |                    |
|-------|---------------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |               | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kurang setuju | 2             | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
|       | Setuju        | 64            | 66.7    | 66.7          | 68.8               |
|       | Sangat Setuju | 30            | 31.3    | 31.3          | 100.0              |
|       | Total         | 96            | 100.0   | 100.0         |                    |

| Descriptive Statistics |         |                |    |
|------------------------|---------|----------------|----|
|                        | Mean    | Std. Deviation | N  |
| Perhatian Pegawai      | 4.2396  | .49725         | 96 |
| Keramahan Pegawai      | 4.2604  | .46441         | 96 |
| Kemampuan Pegawai      | 4.3125  | .56777         | 96 |
| Perilaku Adil          | 4.2917  | .50088         | 96 |
| Empati                 | 4.17104 | .47598         | 96 |

### Lampiran 3

FREQUENCIES VARIABLES=x31 x32 x33 x34 x35  
/ORDER=ANALYSIS.

**Kejelasan Pemberian Informasi Pelayanan**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 12        | 12.5    | 12.5          | 12.5               |
|       | Setuju        | 67        | 69.8    | 69.8          | 82.3               |
|       | Sangat Setuju | 17        | 17.7    | 17.7          | 100.0              |
|       | Total         | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Kesederhanaan Prosedur Pelayanan**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 18        | 18.8    | 18.8          | 18.8               |
|       | Setuju        | 67        | 69.8    | 69.8          | 88.5               |
|       | Sangat Setuju | 11        | 11.5    | 11.5          | 100.0              |
|       | Total         | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Biaya yang Dikeluarkan Sesuai dengan Yang Dijanjikan**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak setuju  | 2         | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
|       | Kurang setuju | 18        | 18.8    | 18.8          | 20.8               |
|       | Setuju        | 60        | 62.5    | 62.5          | 83.3               |
|       | Sangat Setuju | 16        | 16.7    | 16.7          | 100.0              |
|       | Total         | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Ketepatan Pengecekan Persyaratan**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 15        | 15.6    | 15.6          | 15.6               |
|       | Setuju        | 60        | 62.5    | 62.5          | 78.1               |
|       | Sangat Setuju | 21        | 21.9    | 21.9          | 100.0              |
|       | Total         | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Ketepatan Waktu Penyelesaian Sertifikat**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 2         | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
|       | Setuju        | 68        | 70.8    | 70.8          | 72.9               |
|       | Sangat Setuju | 26        | 27.1    | 27.1          | 100.0              |
|       | Total         | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Lampiran 3

| Descriptive Statistics                               |         |                |    |
|------------------------------------------------------|---------|----------------|----|
|                                                      | Mean    | Std. Deviation | N  |
| Kejelasan Pemberian Informasi Pelayanan              | 4.0521  | .55002         | 96 |
| Kesederhanaan Prosedur Pelayanan                     | 3.9271  | .54762         | 96 |
| Biaya yang Dikeluarkan Sesuai dengan Yang Dijanjikan | 3.9375  | .66193         | 96 |
| Ketepatan Pengecekan Persyaratan                     | 4.0625  | .61237         | 96 |
| Ketepatan Waktu Penyelesaian Sertifikat              | 4.2500  | .48123         | 96 |
| Kehandalan                                           | 20.2292 | 1.80921        | 96 |

FREQUENCIES VARIABLES=x41 x42 x43 x44 x45  
/ORDER=ANALYSIS.

Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak setuju | 2         | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
| Kurang setuju      | 11        | 11.5    | 11.5          | 13.5               |
| Setuju             | 72        | 75.0    | 75.0          | 88.5               |
| Sangat Setuju      | 11        | 11.5    | 11.5          | 100.0              |
| Total              | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Menindaklanjuti Keluhan yang Dihadapi Oleh Masyarakat

|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang setuju | 10        | 10.4    | 10.4          | 10.4               |
| Setuju              | 78        | 81.3    | 81.3          | 91.7               |
| Sangat Setuju       | 8         | 8.3     | 8.3           | 100.0              |
| Total               | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Menyampaikan Informasi yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat Secara Tepat

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak setuju | 4         | 4.2     | 4.2           | 4.2                |
| Kurang setuju      | 18        | 18.8    | 18.8          | 22.9               |
| Setuju             | 63        | 65.6    | 65.6          | 88.5               |
| Sangat Setuju      | 11        | 11.5    | 11.5          | 100.0              |
| Total              | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Lampiran 3

Membantu Masyarakat Menyelesaikan Masalah yang Terjadi

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak setuju | 2         | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
| Kurang setuju      | 14        | 14.6    | 14.6          | 16.7               |
| Setuju             | 68        | 70.8    | 70.8          | 87.5               |
| Sangat Setuju      | 12        | 12.5    | 12.5          | 100.0              |
| Total              | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Kesediaan Petugas dalam Merespon Masyarakat

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak setuju | 2         | 2.1     | 2.1           | 2.1                |
| Kurang setuju      | 6         | 6.3     | 6.3           | 8.3                |
| Setuju             | 74        | 77.1    | 77.1          | 85.4               |
| Sangat Setuju      | 14        | 14.6    | 14.6          | 100.0              |
| Total              | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Descriptive Statistics

|                                                                     | Mean    | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------|---------|----------------|----|
| Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan                        | 3.9583  | .56039         | 96 |
| Menindaklanjuti Keluhan yang Dihadapi Oleh Masyarakat               | 3.9792  | .43478         | 96 |
| Menyampaikan Informasi yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat Secara Tepat | 3.8438  | .67008         | 96 |
| Membantu Masyarakat Menyelesaikan Masalah yang Terjadi              | 3.9375  | .59493         | 96 |
| Kesediaan Petugas dalam Merespon Masyarakat                         | 4.0417  | .54128         | 96 |
| Daya Tanggap                                                        | 19.7604 | 2.00392        | 96 |

·FREQUENCIES VARIABLES=x51 x52 x53 x54 x55  
/ORDER=ANALYSIS.

Kemampuan Menjawab

|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang setuju | 12        | 12.5    | 12.5          | 12.5               |
| Setuju              | 42        | 43.8    | 43.8          | 56.3               |
| Sangat Setuju       | 42        | 43.8    | 43.8          | 100.0              |
| Total               | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

Lampiran 4

Tabel R Product Moment Pada Sig 0.05 (Two Tail)

| N  | r     | N  | r     | N   | R     | N   | r     | N   | r     | N   | r     |
|----|-------|----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 1  | 0.997 | 41 | 0.301 | 81  | 0.216 | 121 | 0.177 | 161 | 0.154 | 201 | 0.138 |
| 2  | 0.95  | 42 | 0.297 | 82  | 0.215 | 122 | 0.176 | 162 | 0.153 | 202 | 0.137 |
| 3  | 0.878 | 43 | 0.294 | 83  | 0.213 | 123 | 0.176 | 163 | 0.153 | 203 | 0.137 |
| 4  | 0.811 | 44 | 0.291 | 84  | 0.212 | 124 | 0.175 | 164 | 0.152 | 204 | 0.137 |
| 5  | 0.754 | 45 | 0.288 | 85  | 0.211 | 125 | 0.174 | 165 | 0.152 | 205 | 0.136 |
| 6  | 0.707 | 46 | 0.285 | 86  | 0.21  | 126 | 0.174 | 166 | 0.151 | 206 | 0.136 |
| 7  | 0.666 | 47 | 0.282 | 87  | 0.208 | 127 | 0.173 | 167 | 0.151 | 207 | 0.136 |
| 8  | 0.632 | 48 | 0.279 | 88  | 0.207 | 128 | 0.172 | 168 | 0.151 | 208 | 0.135 |
| 9  | 0.602 | 49 | 0.276 | 89  | 0.206 | 129 | 0.172 | 169 | 0.15  | 209 | 0.135 |
| 10 | 0.576 | 50 | 0.273 | 90  | 0.205 | 130 | 0.171 | 170 | 0.15  | 210 | 0.135 |
| 11 | 0.553 | 51 | 0.271 | 91  | 0.204 | 131 | 0.17  | 171 | 0.149 | 211 | 0.134 |
| 12 | 0.532 | 52 | 0.268 | 92  | 0.203 | 132 | 0.17  | 172 | 0.149 | 212 | 0.134 |
| 13 | 0.514 | 53 | 0.266 | 93  | 0.202 | 133 | 0.169 | 173 | 0.148 | 213 | 0.134 |
| 14 | 0.497 | 54 | 0.263 | 94  | 0.201 | 134 | 0.168 | 174 | 0.148 | 214 | 0.134 |
| 15 | 0.482 | 55 | 0.261 | 95  | 0.2   | 135 | 0.168 | 175 | 0.148 | 215 | 0.133 |
| 16 | 0.468 | 56 | 0.259 | 96  | 0.199 | 136 | 0.167 | 176 | 0.147 | 216 | 0.133 |
| 17 | 0.456 | 57 | 0.256 | 97  | 0.198 | 136 | 0.167 | 177 | 0.147 | 217 | 0.133 |
| 18 | 0.444 | 58 | 0.254 | 98  | 0.197 | 137 | 0.166 | 178 | 0.146 | 218 | 0.132 |
| 19 | 0.433 | 59 | 0.252 | 99  | 0.196 | 138 | 0.165 | 179 | 0.146 | 219 | 0.132 |
| 20 | 0.423 | 60 | 0.25  | 100 | 0.195 | 139 | 0.165 | 180 | 0.146 | 220 | 0.132 |
| 21 | 0.413 | 61 | 0.248 | 101 | 0.194 | 140 | 0.164 | 181 | 0.145 | 221 | 0.131 |
| 22 | 0.404 | 62 | 0.246 | 102 | 0.193 | 141 | 0.164 | 182 | 0.145 | 222 | 0.131 |
| 23 | 0.396 | 63 | 0.244 | 103 | 0.192 | 142 | 0.163 | 183 | 0.144 | 223 | 0.131 |
| 24 | 0.388 | 64 | 0.242 | 104 | 0.191 | 143 | 0.163 | 184 | 0.144 | 224 | 0.131 |
| 25 | 0.381 | 65 | 0.24  | 105 | 0.19  | 144 | 0.162 | 185 | 0.144 | 225 | 0.13  |
| 26 | 0.374 | 66 | 0.239 | 106 | 0.189 | 145 | 0.161 | 186 | 0.143 | 226 | 0.13  |
| 27 | 0.367 | 67 | 0.237 | 107 | 0.188 | 146 | 0.161 | 187 | 0.143 | 227 | 0.13  |
| 28 | 0.361 | 68 | 0.235 | 108 | 0.187 | 147 | 0.16  | 188 | 0.142 | 228 | 0.129 |
| 29 | 0.355 | 69 | 0.234 | 109 | 0.187 | 148 | 0.16  | 189 | 0.142 | 229 | 0.129 |
| 30 | 0.349 | 70 | 0.232 | 110 | 0.186 | 149 | 0.159 | 190 | 0.142 | 230 | 0.129 |
| 31 | 0.344 | 71 | 0.23  | 111 | 0.185 | 150 | 0.159 | 191 | 0.141 | 231 | 0.129 |
| 32 | 0.339 | 72 | 0.229 | 112 | 0.184 | 151 | 0.158 | 192 | 0.141 | 232 | 0.128 |
| 33 | 0.334 | 73 | 0.227 | 113 | 0.183 | 152 | 0.158 | 193 | 0.141 | 233 | 0.128 |
| 34 | 0.329 | 74 | 0.226 | 114 | 0.182 | 153 | 0.157 | 194 | 0.14  | 234 | 0.128 |
| 35 | 0.325 | 75 | 0.224 | 115 | 0.182 | 155 | 0.157 | 195 | 0.14  | 235 | 0.127 |
| 36 | 0.32  | 76 | 0.223 | 116 | 0.181 | 156 | 0.156 | 196 | 0.139 | 236 | 0.127 |
| 37 | 0.316 | 77 | 0.221 | 117 | 0.18  | 157 | 0.156 | 197 | 0.139 | 237 | 0.127 |
| 38 | 0.312 | 78 | 0.22  | 118 | 0.179 | 158 | 0.155 | 198 | 0.139 | 238 | 0.127 |
| 39 | 0.308 | 79 | 0.219 | 119 | 0.179 | 159 | 0.155 | 199 | 0.138 | 239 | 0.126 |
| 40 | 0.304 | 80 | 0.217 | 120 | 0.178 | 160 | 0.154 | 200 | 0.138 | 240 | 0.126 |

## NILAI TABEL

| DF  | Tingkat Keyakinan |        |        |       |
|-----|-------------------|--------|--------|-------|
|     | 99%               | 97,5%  | 95%    | 90%   |
| 1   | 63,656            | 25,452 | 12,706 | 6,314 |
| 2   | 9,925             | 6,205  | 4,303  | 2,920 |
| 3   | 5,841             | 4,177  | 3,182  | 2,353 |
| 4   | 4,604             | 3,495  | 2,776  | 2,132 |
| 5   | 4,032             | 3,163  | 2,571  | 2,015 |
| 6   | 3,707             | 2,969  | 2,447  | 1,943 |
| 7   | 3,499             | 2,841  | 2,365  | 1,895 |
| 8   | 3,355             | 2,752  | 2,306  | 1,860 |
| 9   | 3,250             | 2,685  | 2,262  | 1,833 |
| 10  | 3,169             | 2,634  | 2,228  | 1,812 |
| 11  | 3,106             | 2,593  | 2,201  | 1,796 |
| 12  | 3,055             | 2,560  | 2,179  | 1,782 |
| 13  | 3,012             | 2,533  | 2,160  | 1,771 |
| 14  | 2,977             | 2,510  | 2,145  | 1,761 |
| 15  | 2,947             | 2,490  | 2,131  | 1,753 |
| 16  | 2,921             | 2,473  | 2,120  | 1,746 |
| 17  | 2,898             | 2,458  | 2,110  | 1,740 |
| 18  | 2,878             | 2,445  | 2,101  | 1,734 |
| 19  | 2,861             | 2,433  | 2,093  | 1,729 |
| 20  | 2,845             | 2,423  | 2,086  | 1,725 |
| 21  | 2,831             | 2,414  | 2,080  | 1,721 |
| 22  | 2,819             | 2,405  | 2,074  | 1,717 |
| 23  | 2,807             | 2,398  | 2,069  | 1,714 |
| 24  | 2,797             | 2,391  | 2,064  | 1,711 |
| 25  | 2,787             | 2,385  | 2,060  | 1,708 |
| 26  | 2,779             | 2,379  | 2,056  | 1,706 |
| 27  | 2,771             | 2,373  | 2,052  | 1,703 |
| 28  | 2,763             | 2,368  | 2,048  | 1,701 |
| 29  | 2,756             | 2,364  | 2,045  | 1,699 |
| 30  | 2,750             | 2,360  | 2,042  | 1,697 |
| 31  | 2,744             | 2,356  | 2,040  | 1,696 |
| 32  | 2,738             | 2,352  | 2,037  | 1,694 |
| 33  | 2,733             | 2,348  | 2,035  | 1,692 |
| 34  | 2,728             | 2,345  | 2,032  | 1,691 |
| 35  | 2,724             | 2,342  | 2,030  | 1,690 |
| 36  | 2,719             | 2,339  | 2,028  | 1,688 |
| 37  | 2,715             | 2,336  | 2,026  | 1,687 |
| 38  | 2,712             | 2,334  | 2,024  | 1,686 |
| 39  | 2,708             | 2,331  | 2,023  | 1,685 |
| 40  | 2,704             | 2,329  | 2,021  | 1,684 |
| 41  | 2,701             | 2,327  | 2,020  | 1,683 |
| 42  | 2,698             | 2,325  | 2,018  | 1,682 |
| 43  | 2,695             | 2,323  | 2,017  | 1,681 |
| 44  | 2,692             | 2,321  | 2,015  | 1,680 |
| 45  | 2,690             | 2,319  | 2,014  | 1,679 |
| 46  | 2,687             | 2,317  | 2,013  | 1,679 |
| 47  | 2,685             | 2,315  | 2,012  | 1,678 |
| 48  | 2,682             | 2,314  | 2,011  | 1,677 |
| 49  | 2,680             | 2,312  | 2,010  | 1,677 |
| 50  | 2,678             | 2,311  | 2,009  | 1,676 |
| 51  | 2,676             | 2,310  | 2,008  | 1,675 |
| 52  | 2,674             | 2,308  | 2,007  | 1,675 |
| 53  | 2,672             | 2,307  | 2,006  | 1,674 |
| 54  | 2,670             | 2,306  | 2,005  | 1,674 |
| 55  | 2,668             | 2,304  | 2,004  | 1,673 |
| 56  | 2,667             | 2,303  | 2,003  | 1,673 |
| 57  | 2,665             | 2,302  | 2,002  | 1,672 |
| 58  | 2,663             | 2,301  | 2,002  | 1,672 |
| 59  | 2,662             | 2,300  | 2,001  | 1,671 |
| 60  | 2,660             | 2,299  | 2,000  | 1,671 |
| 61  | 2,659             | 2,298  | 2,000  | 1,670 |
| 62  | 2,657             | 2,297  | 1,999  | 1,670 |
| 63  | 2,656             | 2,296  | 1,998  | 1,669 |
| 64  | 2,655             | 2,295  | 1,998  | 1,669 |
| 65  | 2,654             | 2,295  | 1,997  | 1,669 |
| 66  | 2,652             | 2,294  | 1,997  | 1,668 |
| 67  | 2,651             | 2,293  | 1,996  | 1,668 |
| 68  | 2,650             | 2,292  | 1,995  | 1,668 |
| 69  | 2,649             | 2,291  | 1,995  | 1,667 |
| 70  | 2,648             | 2,291  | 1,994  | 1,667 |
| 71  | 2,647             | 2,290  | 1,994  | 1,667 |
| 72  | 2,646             | 2,289  | 1,993  | 1,666 |
| 73  | 2,645             | 2,289  | 1,993  | 1,666 |
| 74  | 2,644             | 2,288  | 1,993  | 1,666 |
| 75  | 2,643             | 2,287  | 1,992  | 1,665 |
| 76  | 2,642             | 2,287  | 1,992  | 1,665 |
| 77  | 2,641             | 2,286  | 1,991  | 1,665 |
| 78  | 2,640             | 2,285  | 1,991  | 1,665 |
| 79  | 2,639             | 2,285  | 1,990  | 1,664 |
| 80  | 2,639             | 2,284  | 1,990  | 1,664 |
| 81  | 2,638             | 2,284  | 1,990  | 1,664 |
| 82  | 2,637             | 2,283  | 1,989  | 1,664 |
| 83  | 2,636             | 2,283  | 1,989  | 1,663 |
| 84  | 2,636             | 2,282  | 1,989  | 1,663 |
| 85  | 2,635             | 2,282  | 1,988  | 1,663 |
| 86  | 2,634             | 2,281  | 1,988  | 1,663 |
| 87  | 2,634             | 2,281  | 1,988  | 1,663 |
| 88  | 2,633             | 2,280  | 1,987  | 1,662 |
| 89  | 2,632             | 2,280  | 1,987  | 1,662 |
| 90  | 2,632             | 2,280  | 1,987  | 1,662 |
| 91  | 2,631             | 2,279  | 1,986  | 1,662 |
| 92  | 2,630             | 2,279  | 1,986  | 1,662 |
| 93  | 2,630             | 2,278  | 1,986  | 1,661 |
| 94  | 2,629             | 2,278  | 1,986  | 1,661 |
| 95  | 2,629             | 2,277  | 1,985  | 1,661 |
| 96  | 2,628             | 2,277  | 1,985  | 1,661 |
| 97  | 2,627             | 2,277  | 1,985  | 1,661 |
| 98  | 2,627             | 2,276  | 1,984  | 1,661 |
| 99  | 2,626             | 2,276  | 1,984  | 1,660 |
| 100 | 2,626             | 2,276  | 1,984  | 1,660 |

Nilai F Tabel Pada Tingkat Keyakinan 95%

| DF 2 | DF 1    |         |         |         |         |         |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|      | 1       | 2       | 3       | 4       | 5       | 6       |
| 1    | 161,446 | 199,499 | 215,707 | 224,583 | 230,160 | 233,988 |
| 2    | 18,513  | 19,000  | 19,164  | 19,247  | 19,296  | 19,329  |
| 3    | 10,128  | 9,552   | 9,277   | 9,117   | 9,013   | 8,941   |
| 4    | 7,709   | 6,944   | 6,591   | 6,388   | 6,256   | 6,163   |
| 5    | 6,608   | 5,786   | 5,409   | 5,192   | 5,050   | 4,950   |
| 6    | 5,987   | 5,143   | 4,757   | 4,534   | 4,387   | 4,284   |
| 7    | 5,591   | 4,737   | 4,347   | 4,120   | 3,972   | 3,866   |
| 8    | 5,318   | 4,459   | 4,066   | 3,838   | 3,688   | 3,581   |
| 9    | 5,117   | 4,256   | 3,863   | 3,633   | 3,482   | 3,374   |
| 10   | 4,965   | 4,103   | 3,708   | 3,478   | 3,326   | 3,217   |
| 11   | 4,844   | 3,982   | 3,587   | 3,357   | 3,204   | 3,095   |
| 12   | 4,747   | 3,885   | 3,490   | 3,259   | 3,106   | 2,996   |
| 13   | 4,667   | 3,806   | 3,411   | 3,179   | 3,025   | 2,915   |
| 14   | 4,600   | 3,739   | 3,344   | 3,112   | 2,958   | 2,848   |
| 15   | 4,543   | 3,682   | 3,287   | 3,056   | 2,901   | 2,790   |
| 16   | 4,494   | 3,634   | 3,239   | 3,007   | 2,852   | 2,741   |
| 17   | 4,451   | 3,592   | 3,197   | 2,965   | 2,810   | 2,699   |
| 18   | 4,414   | 3,555   | 3,160   | 2,928   | 2,773   | 2,661   |
| 19   | 4,381   | 3,522   | 3,127   | 2,895   | 2,740   | 2,628   |
| 20   | 4,351   | 3,493   | 3,098   | 2,866   | 2,711   | 2,599   |
| 21   | 4,325   | 3,467   | 3,072   | 2,840   | 2,685   | 2,573   |
| 22   | 4,301   | 3,443   | 3,049   | 2,817   | 2,661   | 2,549   |
| 23   | 4,279   | 3,422   | 3,028   | 2,796   | 2,640   | 2,528   |
| 24   | 4,260   | 3,403   | 3,009   | 2,776   | 2,621   | 2,508   |
| 25   | 4,242   | 3,385   | 2,991   | 2,759   | 2,603   | 2,490   |
| 26   | 4,225   | 3,369   | 2,975   | 2,743   | 2,587   | 2,474   |
| 27   | 4,210   | 3,354   | 2,960   | 2,728   | 2,572   | 2,459   |
| 28   | 4,196   | 3,340   | 2,947   | 2,714   | 2,558   | 2,445   |
| 29   | 4,183   | 3,328   | 2,934   | 2,701   | 2,545   | 2,432   |
| 30   | 4,171   | 3,316   | 2,922   | 2,690   | 2,534   | 2,421   |
| 31   | 4,160   | 3,305   | 2,911   | 2,679   | 2,523   | 2,409   |
| 32   | 4,149   | 3,295   | 2,901   | 2,668   | 2,512   | 2,399   |
| 33   | 4,139   | 3,285   | 2,892   | 2,659   | 2,503   | 2,389   |
| 34   | 4,130   | 3,276   | 2,883   | 2,650   | 2,494   | 2,380   |
| 35   | 4,121   | 3,267   | 2,874   | 2,641   | 2,485   | 2,372   |
| 36   | 4,113   | 3,259   | 2,866   | 2,634   | 2,477   | 2,364   |
| 37   | 4,105   | 3,252   | 2,859   | 2,626   | 2,470   | 2,356   |
| 38   | 4,098   | 3,245   | 2,852   | 2,619   | 2,463   | 2,349   |
| 39   | 4,091   | 3,238   | 2,845   | 2,612   | 2,456   | 2,342   |
| 40   | 4,085   | 3,232   | 2,839   | 2,606   | 2,449   | 2,336   |
| 41   | 4,079   | 3,226   | 2,833   | 2,600   | 2,443   | 2,330   |
| 42   | 4,073   | 3,220   | 2,827   | 2,594   | 2,438   | 2,324   |
| 43   | 4,067   | 3,214   | 2,822   | 2,589   | 2,432   | 2,319   |
| 44   | 4,062   | 3,209   | 2,816   | 2,584   | 2,427   | 2,313   |
| 45   | 4,057   | 3,204   | 2,812   | 2,579   | 2,422   | 2,308   |
| 46   | 4,052   | 3,200   | 2,807   | 2,574   | 2,417   | 2,304   |
| 47   | 4,047   | 3,195   | 2,802   | 2,570   | 2,413   | 2,299   |
| 48   | 4,043   | 3,191   | 2,798   | 2,565   | 2,409   | 2,295   |
| 49   | 4,038   | 3,187   | 2,794   | 2,561   | 2,404   | 2,290   |
| 50   | 4,034   | 3,183   | 2,790   | 2,557   | 2,400   | 2,286   |

| DF 2 | DF 1  |       |       |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|      | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     |
| 51   | 4,034 | 3,183 | 2,790 | 2,557 | 2,400 | 2,286 |
| 52   | 4,030 | 3,179 | 2,786 | 2,553 | 2,397 | 2,283 |
| 53   | 4,027 | 3,175 | 2,783 | 2,550 | 2,393 | 2,279 |
| 54   | 4,023 | 3,172 | 2,779 | 2,546 | 2,389 | 2,275 |
| 55   | 4,020 | 3,168 | 2,776 | 2,543 | 2,386 | 2,272 |
| 56   | 4,016 | 3,165 | 2,773 | 2,540 | 2,383 | 2,269 |
| 57   | 4,013 | 3,162 | 2,769 | 2,537 | 2,380 | 2,266 |
| 58   | 4,010 | 3,159 | 2,766 | 2,534 | 2,377 | 2,263 |
| 59   | 4,007 | 3,156 | 2,764 | 2,531 | 2,374 | 2,260 |
| 60   | 4,004 | 3,153 | 2,761 | 2,528 | 2,371 | 2,257 |
| 61   | 4,001 | 3,150 | 2,758 | 2,525 | 2,368 | 2,254 |
| 62   | 3,998 | 3,148 | 2,755 | 2,523 | 2,366 | 2,251 |
| 63   | 3,996 | 3,145 | 2,753 | 2,520 | 2,363 | 2,249 |
| 64   | 3,993 | 3,143 | 2,751 | 2,518 | 2,361 | 2,246 |
| 65   | 3,991 | 3,140 | 2,748 | 2,515 | 2,358 | 2,244 |
| 66   | 3,989 | 3,138 | 2,746 | 2,513 | 2,356 | 2,242 |
| 67   | 3,986 | 3,136 | 2,744 | 2,511 | 2,354 | 2,239 |
| 68   | 3,984 | 3,134 | 2,742 | 2,509 | 2,352 | 2,237 |
| 69   | 3,982 | 3,132 | 2,739 | 2,507 | 2,350 | 2,235 |
| 70   | 3,980 | 3,130 | 2,737 | 2,505 | 2,348 | 2,233 |
| 71   | 3,978 | 3,128 | 2,736 | 2,503 | 2,346 | 2,231 |
| 72   | 3,976 | 3,126 | 2,734 | 2,501 | 2,344 | 2,229 |
| 73   | 3,974 | 3,124 | 2,732 | 2,499 | 2,342 | 2,227 |
| 74   | 3,972 | 3,122 | 2,730 | 2,497 | 2,340 | 2,226 |
| 75   | 3,970 | 3,120 | 2,728 | 2,495 | 2,338 | 2,224 |
| 76   | 3,968 | 3,119 | 2,727 | 2,494 | 2,337 | 2,222 |
| 77   | 3,967 | 3,117 | 2,725 | 2,492 | 2,335 | 2,220 |
| 78   | 3,965 | 3,115 | 2,723 | 2,490 | 2,333 | 2,219 |
| 79   | 3,963 | 3,114 | 2,722 | 2,489 | 2,332 | 2,217 |
| 80   | 3,962 | 3,112 | 2,720 | 2,487 | 2,330 | 2,216 |
| 81   | 3,960 | 3,111 | 2,719 | 2,486 | 2,329 | 2,214 |
| 82   | 3,959 | 3,109 | 2,717 | 2,484 | 2,327 | 2,213 |
| 83   | 3,957 | 3,108 | 2,716 | 2,483 | 2,326 | 2,211 |
| 84   | 3,956 | 3,107 | 2,715 | 2,482 | 2,324 | 2,210 |
| 85   | 3,955 | 3,105 | 2,713 | 2,480 | 2,323 | 2,209 |
| 86   | 3,953 | 3,104 | 2,712 | 2,479 | 2,322 | 2,207 |
| 87   | 3,952 | 3,103 | 2,711 | 2,478 | 2,321 | 2,206 |
| 88   | 3,951 | 3,101 | 2,709 | 2,476 | 2,319 | 2,205 |
| 89   | 3,949 | 3,100 | 2,708 | 2,475 | 2,318 | 2,203 |
| 90   | 3,948 | 3,099 | 2,707 | 2,474 | 2,317 | 2,202 |
| 91   | 3,947 | 3,098 | 2,706 | 2,473 | 2,316 | 2,201 |
| 92   | 3,945 | 3,095 | 2,704 | 2,471 | 2,313 | 2,199 |
| 93   | 3,943 | 3,094 | 2,703 | 2,470 | 2,312 | 2,198 |
| 94   | 3,942 | 3,093 | 2,701 | 2,469 | 2,311 | 2,197 |
| 95   | 3,941 | 3,092 | 2,700 | 2,467 | 2,310 | 2,196 |
| 96   | 3,940 | 3,091 | 2,699 | 2,466 | 2,309 | 2,195 |
| 97   | 3,939 | 3,090 | 2,698 | 2,465 | 2,308 | 2,194 |
| 98   | 3,938 | 3,089 | 2,697 | 2,465 | 2,307 | 2,193 |
| 99   | 3,937 | 3,088 | 2,696 | 2,464 | 2,306 | 2,192 |
| 100  | 3,936 | 3,087 | 2,696 | 2,463 | 2,305 | 2,191 |