

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-Buku

- Akdon, R. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Amy Y.S Rahayu, W. J. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: Rajawali Pers.
- Chandra, F. T. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Diana, F. T. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mudhiiah, A. A. (2014). *Pernikahan dan Hikmahnya Perspektif hukum Islam*. Yudisia.
- Parasuraman, A. Z. (1990). *Delivering Quality Service*. Canada: The Free Press, Maxwell Macmillan.
- Parasuraman, A. Z. (2001). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Saleh. (2010). *Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Santoso, S. (2013). *Stasistika Ekonomi Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press.
- Subki, A. Y. (2010). *Fiqih Keluarga (Pedoman Dalam Berkeluarga)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sudjana. (1997). *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga II*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- T., B. T. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

## 2. Jurnal

- Afrial, R. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, 88.
- Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. 757-758.
- Fahmi Rezha, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). 982-983.
- Krisnatuti, D. &. (2010). Persepsi dan Kesiapan Menikah Pada Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Vol 4*, 30.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. 573-576.
- Mulyadi, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan Jasa Pernikahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada KUA Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. *Buana Ilmu*, 214-215.
- Rahman, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. 17-18.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. 16.
- Z., S. Z. (2005). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 28.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DEPOK  
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TAPOS  
Jalan Rawa Kebo RT.004/004 Kel.Cimpaeun Kec.Tapos Kota Depok  
email : kuataposdepok@kemenag.go.id

---

Nomor : B-868/KUA.10.22.7/KP.01/VI/2021 Tapos, 03 Juni 2022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Penelitian & Informasi Data

Kepada Yth :  
Kepala Universitas Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Di -  
Tempat


Assalamu'alaikum,Wr.Wb.


Dengan hormat kami sampaikan, menindak lanjuti Surat Kepala Kepala Universitas Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Nomor : 409/WD/V/2022 Tanggal : 24 Mei 2022, Perihal : Permohonan Penelitian & Informasi Data.

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan / Menerima nama mahasiswa sebagaimana permohonan tersebut untuk mengadakan Penelitian di kantor kami.

Demikian surat ini kami sampaikan agar menjadi maklum dan terimakasih atas kerjasamanya.

Wassalamu'alaikum,Wr.Wb.  
Kepala

  
M. SUDIN NUR  
196906152002121002



Lampiran 2 *Instrumen Penelitian*

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,

Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan  
Tapos Kota Depok

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional  
mengharapkan kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini  
adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Layanan Nikah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada  
Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok”.**

Informasi yang sedianya Anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian  
ini. Atas perhatian dan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya  
ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Amara Saraswati Sirait

*Note: Scan Barcode di bawah ini untuk memulai pengisian kuesioner penelitian*



## KUESIONER PENELITIAN

Nama (Inisial) :

Usia :

JENIS KELAMIN :  Laki - Laki  Perempuan

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi daftar pernyataan, Saudara/i dimohon untuk mengisi data responden secara lengkap dan benar untuk keabsahan pengisian kuesioner penelitian ini.
2. Mohon bantuan dan kesediaan Saudara/i untuk menjawab pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada option yang tersedia, yang dianggap paling sesuai dengan keadaan Saudara/i.
3. Masing-masing pernyataan disediakan 5 alternatif jawaban, yaitu:
  1. Sangat Tidak Setuju (STS)
  2. Tidak Setuju (TS)
  3. Cukup Setuju (CS)
  4. Setuju (S)
  5. Sangat Setuju (SS)
4. Kuesioner ini hanya untuk kepentingan akademis, setiap data dan jawaban yang Saudara/i berikan akan **dirahasiakan** dan tidak akan dipublikasikan.
5. Mohon untuk menjawab seluruh pertanyaan/pernyataan dan kemudian periksa kembali agar tidak ada pengisian yang terlewat.

## Skala I

## Kualitas Layanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1	Petugas layanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok sangat <i>responsive</i> terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.					
2	Kemampuan melakukan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat.					
3	Petugas layanan sangat cermat dalam melayani masyarakat.					
4	Kemampuan melakukan implementasi standar pelayanan secara tepat waktu.					
5	Petugas layanan merespon setiap keluhan masyarakat.					
6	Proses layanan yang tepat sesuai dengan prosedur pelayanan.					
7	Petugas layanan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.					
8	Semua informasi yang diberikan oleh petugas layanan sangat jelas dan mudah dimengerti.					
9	Petugas layanan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.					
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi yang diberikan					

	oleh petugas layanan.					
11	Petugas layanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.					
12	Petugas layanan tidak membedakan status sosial/tidak diskriminatif.					
13	Petugas layanan mendahulukan kepentingan masyarakat.					
14	Petugas layanan bersikap adil dan merata dalam memberikan pelayanan.					
15	Petugas layanan konsisten dan dapat diandalkan.					

Skala II

Kepuasan Masyarakat

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1	Prosedur pelayanan jelas dan mudah dimengerti, sehingga saya puas dan merekomendasikan kepada orang lain.					
2	Saya merasa puas karena prosedur pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat.					
3	Persyaratan yang mudah membuat saya merasa senang dengan					

	pelayanan yang diberikan.					
4	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga saya merasa puas.					
5	Saya merasa puas dan akan merekomendasikan kepada orang lain, karena petugas memiliki kemampuan dalam melakukan tugasnya.					
6	Saya merasa puas karena petugas merespon dengan cepat keluhan masyarakat, sesuai dengan apa yang saya rasakan dan saya lihat.					
7	Saya merasa puas karena petugas dapat memberikan penyelesaian atau solusi untuk setiap pengaduan dan saran.					
8	Saya merasa puas dengan petugas layanan nikah yang memberi pelayanan dengan adil dan tidak membedakan.					
9	Saya merasa puas, karena waktu pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal yang ditetapkan.					
10	Saya merasa puas dengan kenyamanan dan kebersihan tempat pelayanan.					
11	Saya puas dengan fasilitas pengaduan (kotak saran,					



	<i>hotline, call center</i> ) yang ada.					
12	Saya merasa puas karena pelayanan dapat dijamin keamanan data-datanya.					





40	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	63
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	65
42	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	69
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	58
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	65
46	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	52
47	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	57
48	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	63
49	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	69
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
54	4	4	4	4	3	1	4	5	4	3	5	4	4	5	5	63
55	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	66
56	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	68
57	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	66
58	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
59	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	66
60	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	67
61	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	66
62	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	65
63	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	63
64	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	65
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
																<b>431</b>
																<b>5</b>

### Kepuasan Masyarakat

No. Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	TOTAL Y
1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
7	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
8	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
9	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41

10	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41
11	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	47
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	49
13	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	49
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
18	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
21	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	40
22	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
23	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
24	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	48
25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	57
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	52
29	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	43
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
34	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	44
35	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	44
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
40	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	45
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	54
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	45
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
47	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	44
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	46
49	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	52
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	51
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
54	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	50
55	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	54

56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	48
57	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	49
58	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	51
59	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	51
60	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	51
61	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	51
62	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	50
63	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	52
64	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	56
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
67	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
													<b>915</b>





	elation Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X4	Pearson Correlation	,440 (**)	,651 (**)	,831 (**)	,491 (**)	,661 (**)	,580 (**)	,633 (**)	,569 (**)	,644 (**)	,592 (**)	,577 (**)	,519 (**)	,655 (**)	,555 (**)	,817 (**)	
	elation Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X5	Pearson Correlation	,520 (**)	,475 (**)	,494 (**)	,491 (**)	,559 (**)	,610 (**)	,478 (**)	,383 (**)	,499 (**)	,344 (**)	,352 (**)	,281 (*)	,412 (**)	,276 (*)	,645 (**)	
	elation Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,004	,003	,021	,001	,024	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	
X6	Pearson Correlation	,337 (**)	,582 (**)	,683 (**)	,661 (**)	,559 (**)	,555 (**)	,426 (**)	,475 (**)	,635 (**)	,368 (**)	,451 (**)	,435 (**)	,345 (**)	,404 (**)	,695 (**)	
	elation Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,004	,001	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	
X7	Pearson Correlation	,478 (**)	,624 (**)	,608 (**)	,580 (**)	,610 (**)	,555 (**)	,642 (**)	,665 (**)	,613 (**)	,660 (**)	,553 (**)	,533 (**)	,581 (**)	,464 (**)	,789 (**)	
	elation Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	
X8	Pearson Correlation	,669 (**)	,550 (**)	,535 (**)	,633 (**)	,478 (**)	,426 (**)	,631 (**)	,608 (**)	,570 (**)	,523 (**)	,469 (**)	,453 (**)	,502 (**)	,402 (**)	,758 (**)	
	elation Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	
X9	Pearson Correlation	,588	,470	,460	,569	,383	,475	,665	,631	,636	,615	,588	,633	,649	,501	,789 (**)	









Y11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,491(**)	,370(**)	,479(**)	,439(**)	,411(**)	,369(**)	,571(**)	,503(**)	,403(**)	,573(**)	1	,761(**)	,684(**)
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,549(**)	,508(**)	,593(**)	,589(**)	,450(**)	,530(**)	,628(**)	,565(**)	,516(**)	,601(**)	,761(**)	1	,780(**)
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
TOTALY	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,841(**)	,812(**)	,707(**)	,882(**)	,657(**)	,800(**)	,873(**)	,701(**)	,723(**)	,824(**)	,684(**)	,780(**)	1
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

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

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

## 2. Uji Reliabilitas

### Item-Total Statistics (X)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	56,13	46,906	,577	,942
X2	56,18	45,877	,729	,939
X3	56,19	45,462	,764	,938
X4	56,24	45,336	,796	,938
X5	56,37	45,298	,570	,944
X6	56,22	44,904	,648	,941
X7	56,22	44,934	,756	,938
X8	56,24	45,003	,700	,940
X9	56,18	44,937	,746	,939
X10	56,19	44,825	,741	,939
X11	56,39	44,393	,758	,938
X12	56,34	43,714	,762	,938
X13	56,36	43,809	,718	,939
X14	56,15	45,886	,736	,939
X15	56,34	44,805	,662	,941

Variabel X				
Uji Reliabilitas		Reliabel/Tidak Reliabel	Cronbach's Alpha	N of Items
0.942	0.60	Reliabel	0.943 > 0.2369	15
0.939	0.60	Reliabel	Reliabel	
0.938	0.60	Reliabel		
0.938	0.60	Reliabel		
0.944	0.60	Reliabel		
0.941	0.60	Reliabel		
0.938	0.60	Reliabel		
0.940	0.60	Reliabel		
0.939	0.60	Reliabel		
0.939	0.60	Reliabel		
0.938	0.60	Reliabel		
0.938	0.60	Reliabel		
0.939	0.60	Reliabel		
0.939	0.60	Reliabel		
0.941	0.60	Reliabel		

#### Item-Total Statistics (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	43,43	31,946	,805	,931
Y2	43,49	32,345	,771	,932
Y3	43,25	33,616	,654	,936
Y4	43,40	31,335	,853	,929
Y5	43,19	33,674	,592	,938
Y6	43,48	31,920	,753	,933
Y7	43,39	31,483	,843	,929
Y8	43,22	33,873	,650	,936
Y9	43,42	32,641	,662	,936
Y10	43,27	30,927	,775	,932
Y11	43,27	33,018	,617	,938
Y12	43,13	32,997	,737	,933

Variabel Y				
Uji Reliabilitas		Reliabel/Tidak Reliabel	Cronbach's Alpha	N of Items
0.931	0.60	Reliabel	0.939 > 0.2369	12
0.932	0.60	Reliabel	Reliabel	
0.936	0.60	Reliabel		

0.929	0.60	Reliabel
0.938	0.60	Reliabel
0.933	0.60	Reliabel
0.929	0.60	Reliabel
0.936	0.60	Reliabel
0.936	0.60	Reliabel
0.932	0.60	Reliabel
0.938	0.60	Reliabel
0.933	0.60	Reliabel



Lampiran 5 Tabel Hasil Frekuensi

**KUALITAS LAYANAN (X)**

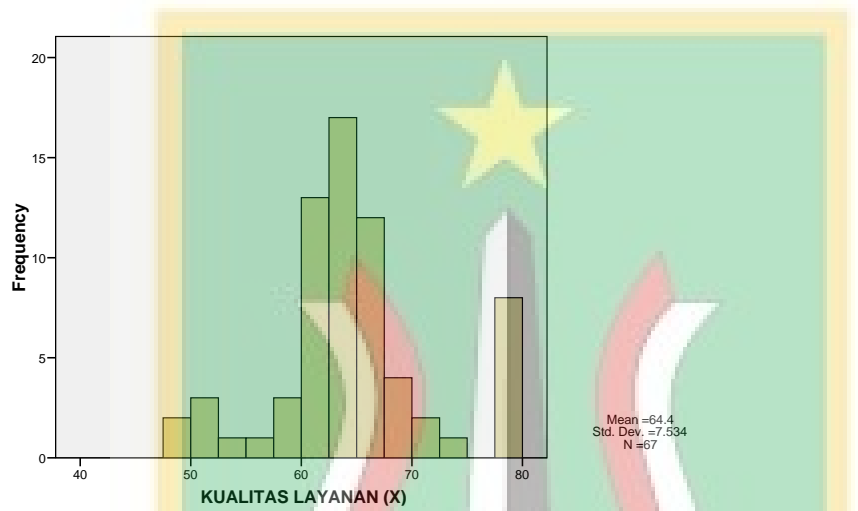
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 48	2	3,0	3,0	3,0
50	1	1,5	1,5	4,5
52	2	3,0	3,0	7,5
53	1	1,5	1,5	9,0
57	1	1,5	1,5	10,4
58	1	1,5	1,5	11,9
59	2	3,0	3,0	14,9
60	10	14,9	14,9	29,9
61	2	3,0	3,0	32,8
62	1	1,5	1,5	34,3
63	8	11,9	11,9	46,3
64	9	13,4	13,4	59,7
65	6	9,0	9,0	68,7
66	5	7,5	7,5	76,1
67	1	1,5	1,5	77,6
68	2	3,0	3,0	80,6
69	2	3,0	3,0	83,6
70	1	1,5	1,5	85,1
72	1	1,5	1,5	86,6
73	1	1,5	1,5	88,1
79	1	1,5	1,5	89,6
80	7	10,4	10,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

**KEPUASAN MASYARAKAT (Y)**

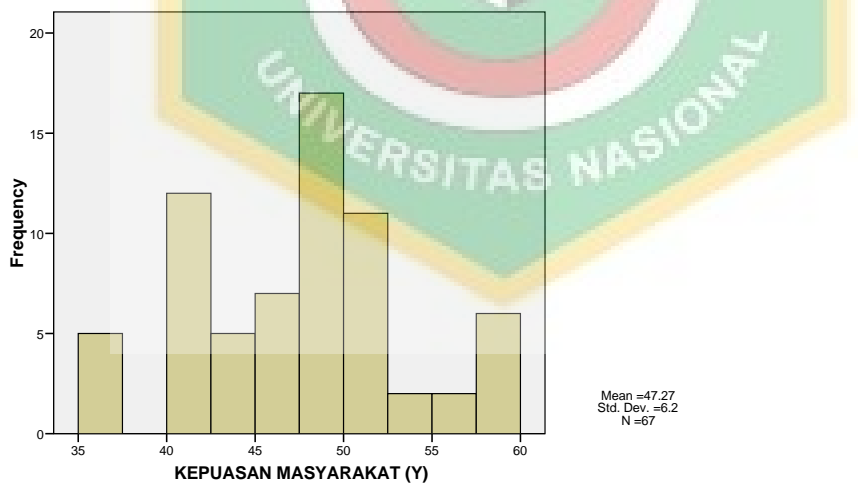
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 36	5	7,5	7,5	7,5
40	2	3,0	3,0	10,4
41	10	14,9	14,9	25,4
43	1	1,5	1,5	26,9
44	4	6,0	6,0	32,8
45	3	4,5	4,5	37,3
46	3	4,5	4,5	41,8
47	1	1,5	1,5	43,3
48	14	20,9	20,9	64,2
49	3	4,5	4,5	68,7
50	2	3,0	3,0	71,6
51	6	9,0	9,0	80,6

52	3	4,5	4,5	85,1
54	2	3,0	3,0	88,1
56	1	1,5	1,5	89,6
57	1	1,5	1,5	91,0
58	2	3,0	3,0	94,0
60	4	6,0	6,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Histogram



Histogram

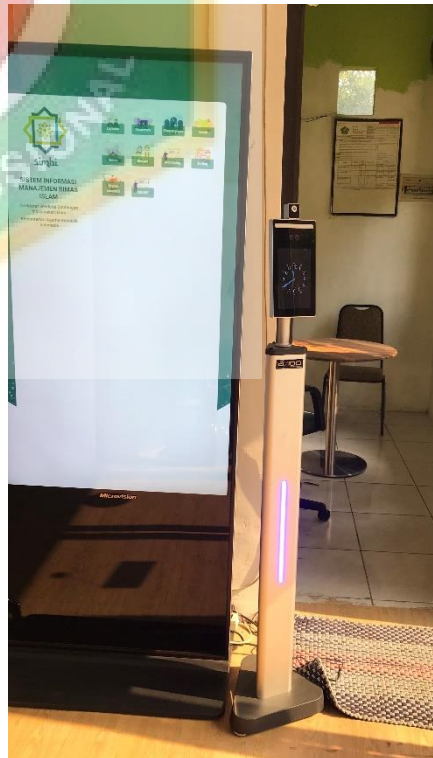
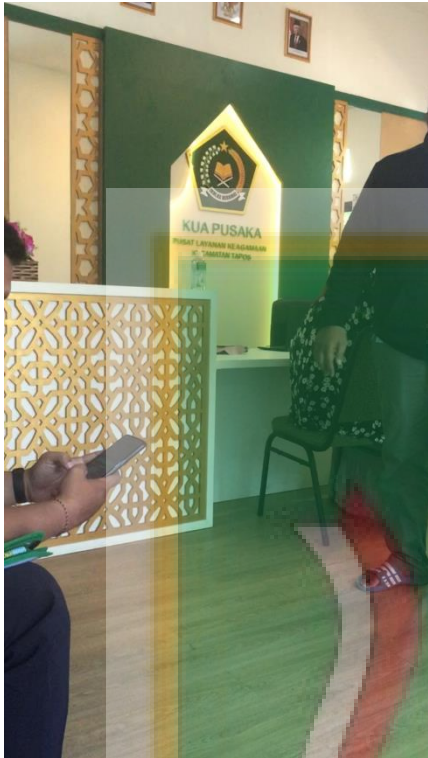


## Lampiran 6 Uji Normalitas Data dan Linearitas





Lampiran 7 Dokumentasi Layanan Nikah di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Amara Saraswati Sirait

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 04 Oktober 2000

NPM : 183112351550169

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Raya Pekapuran No.16 Rt. 02 Rw. 06,  
Kel Sukamaju Baru, Kec. Tapos, Kota Depok  
16462

No. Telpon/HP : 085946279805

Email : [amarasaraswati@gmail.com](mailto:amarasaraswati@gmail.com)

**Pendidikan Formal**

(2006 – 2012) SDN Tapos 5 Depok

(2012 – 2015) SMPN 11 Depok

(2015 – 2018) SMAN 7 Depok

(2018 – 2022) Universitas Nasional



# Amara Saraswati Sirait

## ORIGINALITY REPORT

**21** %  
SIMILARITY INDEX

**21** %  
INTERNET SOURCES

**10** %  
PUBLICATIONS

**11** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	4%
<b>2</b>	<a href="http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id">ecampus.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>3</b>	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>4</b>	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
<b>5</b>	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>6</b>	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
<b>7</b>	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
<b>8</b>	<a href="http://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>9</b>	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	1%