

## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU

Dr. Suyono Saputra. 2021. *formulasi perencanaan strategis pada organisasi publik*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama)

Rahayu Puji Suci. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*, (Sidoarjo: Zifatama)

Prof. Dr. Lijan P. Sinambela. 2021 *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada)

Efri Novianto. 2019. *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama)

Dr. Hj. Retina Sri Sedjati, Apt., M.M. 2019. *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama)

Zuriyani Ritonga, S.E., M.M. 2020. *Buku Ajar Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama)

Riris Katharina (Ed.), Robert Na Endi (Prolog). 2020. *Pelayanan Publik & Pemerintahan Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia)

Dra. Ambar Teguh Sulistiyani, M.Si. Drs. Hadriyanus Suharyanto, M.Si. Nursan, S.IP. 2019. *Pelayanan Kependudukan Berbasis e-government*, (Yogyakarta: BALIATFO)

### II. Peraturan Perundang-Undangan

1. Undang-Undang No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Walikota No. 26 Tahun 2009 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Daerah

### III. JURNAL

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 6.

Rosyidah, I. N. (2017). *Efektivitas Komunikasi Humas Pemkot Tangerang Dalam Implementasi Aplikasi "Tangerang Live"* (Bachelor's Thesis, Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah).

Afifa, E. M. (2017). Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oelh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center. *Publika*, 5(1).

Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi komunikasi pelayanan publik melalui program pos pemberdayaan keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 225-238.

Budio, S. B. S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 56-72.

Juliansyah, E. (2017). Strategi Pengembangan Sumber Daya perusahaan dalam Meningkatkan kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19-37.

### IV. MEDIA ONLINE

<https://tangerangnews.com/>

<https://tangerangkota.go.id/dasar-hukum>



# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

### DAMPAK STRATEGI APLIKASI LAKSA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA TANGERANG

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Di Tempat

Assalamualaikum Wr.wb.

Perkenalkan saya Imelda Melliniya Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Administrasi Publik Universitas Nasional yang sedang melakukan penelitian guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai “Dampak Strategi Aplikasi Laksa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang”. Oleh karna itu, ditengah waktu kesibukan Bapak/Ibu/Saudara, saya memohon dengan hormat atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi kuesioner berikut dengan jujur.

Terdapat kriteria yang harus dipenuhi dalam penelitian ini, adalah :

1. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah Kota Tangerang.
2. Responden yang diteliti adalah responden yang memiliki akun aplikasi LAKSA dan pernah menggunakan aplikasi sebanyak 2 kali

Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam pengisian kuesioner ini. kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i

terjamin dan data ini hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata. Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i membantu proses penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.



Hormat Saya,

Imelda Melliniya

### Variabel X (Strategi)

No.	Butir Pernyataan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
<b><i>Perumusan Strategi</i></b>						
1	Menurut saya, strategi pelayanan aplikasi LAKSA telah dirumuskan dengan baik, sehingga mudah dimengerti					
2	Menurut saya, strategi aplikasi LAKSA telah dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat					
3	Menurut saya, strategi pemerintah memberikan berbagai macam fitur layanan aplikasi LAKSA sudah sangat lengkap					
<b><i>Perencanaan Strategi</i></b>						
4	Menurut saya, pemerintah telah merencanakan strategi menyediakan pelayanan yang efisien kepada pengguna aplikasi LAKSA					
5	Menurut saya, pemerintah telah merencanakan strategi aplikasi LAKSA dengan jelas sehingga dapat dikatakan sebagai penghubung komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat					
6	Menurut saya, pemerintah telah merencanakan strategi aplikasi LAKSA didukung oleh perangkat server jaringan yang kuat sehingga cukup cepat merespon pengaduan masyarakat					
<b><i>Implementasi Strategi</i></b>						
7	Menurut saya, pemerintah selalu mengevaluasi penggunaan aplikasi LAKSA untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan					
8	Menurut saya, pemerintah selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengikuti perkembangan teknologi terkini					

**Variabel Y (Kualitas Layanan)**

No.	Butir Pernyataan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
<b><i>Kehandalan</i></b>						
9	Menurut saya, aplikasi LAKSA dapat digunakan kapanpun dan dimanapun					
10	Saya merasa tidak mengalami kendala pada saat proses registrasi maupun login akun aplikasi LAKSA					
11	Menurut saya, aplikasi LAKSA dapat memudahkan masyarakat Kota Tangerang mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pengaduan					
12	Menurut saya, layanan aplikasi LAKSA sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat					
<b><i>Cepat Tanggap</i></b>						
13	Menurut saya, aplikasi LAKSA memberikan konfirmasi layanan atas kegagalan ataupun keberhasilan					
14	Menurut saya, layanan aplikasi LAKSA mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan hingga pelayanan di kantor pemerintahan					
15	Menurut saya, layanan aplikasi LAKSA cepat tanggap dalam merespon berbagai keluhan pengguna					
<b><i>Jaminan</i></b>						
16	Menurut saya, aplikasi LAKSA dapat dipercaya meningkatkan kualitas pelayanan publik					

17	Menurut saya, keamanan data pengguna pada sistem aplikasi LAKSA sudah terjamin					
18	Menurut saya, penyelesaian layanan aplikasi LAKSA sudah sesuai SOP					
<b><i>Empati</i></b>						
19	Menurut saya, aplikasi LAKSA memahami kebutuhan saya					
20	Menurut saya, aplikasi LAKSA sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna					
21	Menurut saya, aplikasi LAKSA menyediakan jam operasional yang nyaman					
<b><i>Bukti Fisik</i></b>						
22	Menurut saya, tampilan aplikasi LAKSA didesain secara jelas, informatif, mudah dimengerti dan nyaman untuk digunakan					
23	Menurut saya, aplikasi LAKSA memiliki paduan warna yang serasi					

Jakarta,

Dosen Pembimbing,

**Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, M.M., M.Pd**



## Lampiran I

### Tabulasi Jawaban 100 Responden

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	4	4	5	4	4	4	4	4	33
2	5	4	4	4	5	4	4	4	34
3	5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	4	5	3	4	4	5	5	34
5	5	5	5	5	5	4	4	5	38
6	4	4	4	4	4	3	3	4	30
7	4	5	4	5	4	5	5	4	36
8	4	4	5	4	4	3	4	4	32
9	4	4	3	4	4	5	2	3	29
10	4	4	5	4	5	4	4	4	34
11	5	5	5	5	5	5	5	4	39
12	5	4	5	5	5	4	5	5	38
13	5	4	4	5	4	5	4	4	35
14	4	5	5	4	5	4	4	4	35
15	5	4	5	4	5	5	5	3	36
16	5	4	5	4	5	4	5	5	37
17	4	4	4	3	4	3	3	4	29
18	5	4	4	4	4	3	4	4	32
19	5	4	5	4	5	5	5	5	38
20	4	5	4	4	3	4	5	4	33
21	4	4	4	3	4	3	3	3	28
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	5	5	5	4	5	4	4	4	36
24	3	3	2	2	3	2	2	2	19
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	4	5	4	4	4	36
27	4	5	4	4	4	4	4	5	34
28	4	4	4	3	4	2	3	3	27
29	5	4	4	3	4	4	3	3	30
30	4	5	4	2	5	4	4	3	31
31	3	4	3	3	4	4	4	3	28
32	4	3	3	4	4	3	5	4	30
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	5	4	4	4	4	3	5	4	33
35	4	4	5	4	5	4	4	4	34

36	4	5	4	4	4	4	5	5	35
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	4	3	3	3	3	4	3	4	27
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	5	4	5	4	5	4	4	35
44	4	4	4	5	3	4	3	4	31
45	3	4	2	4	3	2	4	5	27
46	3	2	2	3	1	1	1	2	15
47	4	3	4	4	4	4	2	2	27
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	5	5	3	4	5	3	5	34
50	5	5	5	5	5	5	4	4	38
51	4	3	2	3	4	4	3	4	27
52	3	3	2	3	3	3	3	3	23
53	5	4	3	3	1	2	4	3	25
54	5	4	4	4	5	4	4	3	33
55	3	4	2	4	4	3	3	4	27
56	4	3	4	3	3	4	4	3	28
57	3	3	2	5	4	4	4	3	28
58	5	5	3	4	3	4	3	5	32
59	5	4	3	4	5	5	4	4	34
60	5	4	4	3	3	2	4	3	28
61	5	5	4	4	4	4	5	4	35
62	4	4	5	4	4	4	4	4	33
63	4	3	4	2	3	3	3	3	25
64	4	4	5	4	4	4	4	4	33
65	4	4	4	4	4	2	3	4	29
66	4	4	3	2	3	1	2	2	21
67	3	3	3	2	3	2	1	2	19
68	4	4	4	3	4	3	4	4	30
69	5	5	4	4	4	4	4	4	34
70	5	5	5	4	4	4	4	4	35
71	4	4	4	3	4	4	4	4	31
72	4	4	4	3	3	4	3	4	29
73	3	3	3	4	4	4	3	3	27
74	4	5	5	4	4	5	5	4	36
75	5	5	4	5	5	4	4	4	36

76	3	4	4	3	4	2	4	3	27
77	5	4	5	4	4	4	4	4	34
78	5	5	5	5	5	4	4	4	37
79	4	4	4	4	5	4	5	4	34
80	4	3	4	3	2	4	5	3	28
81	5	4	4	4	4	5	4	4	34
82	4	3	4	2	3	3	3	3	25
83	5	4	4	4	5	3	3	3	31
84	5	4	3	4	5	3	4	4	32
85	4	4	4	4	5	4	4	4	33
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	4	4	3	31
90	4	4	4	4	3	4	4	3	30
91	5	4	3	2	3	2	3	4	26
92	5	4	4	4	4	5	4	4	34
93	4	3	4	4	4	4	3	4	30
94	4	5	4	3	5	4	5	3	33
95	5	5	4	3	5	4	4	4	34
96	3	4	3	4	4	3	4	4	29
97	4	5	4	4	4	4	5	4	34
98	4	3	2	2	3	3	2	3	22
99	5	4	5	4	5	4	4	4	35
100	4	4	3	4	5	4	3	4	31

Skor butir pernyataan variabel (Y)															skor
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
4	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	61
4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	3	3	56
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	72
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	62
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	66
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	60
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	60

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	71
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	66
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	68
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	67
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	49
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	59
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	67
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	53
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	35
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	62
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	66
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	66
4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	54
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	50
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	54
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	61
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	57
4	3	2	4	2	2	1	3	4	2	4	3	2	4	4	4	44
4	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	42
5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	65

4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
3	2	4	3	4	5	5	5	3	3	3	2	3	4	3	52
4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	64
4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	57
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
4	5	3	4	5	3	1	2	2	4	4	3	5	2	2	49
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	60
4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	63
5	1	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	60
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	64
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	4	5	45
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	62
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	61
2	1	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	5	4	44
1	1	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	5	5	5	44
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	61
4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	62
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	64
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	70
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	55
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	64
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	70
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	50
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	64
2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	47
3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	54
4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	56

3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	51
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	64
3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	57
3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	50
4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	62
2	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	5	5	47
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	62
5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	1	2	2	54



## Lampiran 2

### Hasil Uji Coba Validitas Variabel Strategi

#### Correlations

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	Strategi
X.1	Pearson Correlation	1	0,296	.570**	.577**	.664**	.530**	.488**	.462**	.740**
	Sig. (2-tailed)		0,112	0,001	0,001	0,000	0,003	0,006	0,010	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.2	Pearson Correlation	0,296	1	.436**	.432**	.406**	.470**	.435**	.400**	.618**
	Sig. (2-tailed)	0,112		0,016	0,017	0,026	0,009	0,016	0,028	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.3	Pearson Correlation	.570**	.436**	1	.506**	.705**	.415**	.711**	.665**	.823**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,016		0,004	0,000	0,023	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.4	Pearson Correlation	.577**	.432**	.506**	1	.389**	.634**	.526**	.635**	.790**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,017	0,004		0,034	0,000	0,003	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.5	Pearson Correlation	.664**	.406**	.705**	.389**	1	.483**	.446**	.423**	.720**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,026	0,000	0,034		0,007	0,014	0,020	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.6	Pearson Correlation	.530**	.470**	.415**	.634**	.483**	1	.559**	.412**	.756**
	Sig. (2-tailed)									
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	0,003	0,009	0,023	0,000	0,007		0,001	0,024	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.7	Pearson Correlation	.488**	.435*	.711**	.526**	.446*	.559**	1	.653**	.814**
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,016	0,000	0,003	0,014	0,001		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.8	Pearson Correlation	.462*	.400*	.665**	.635**	.423*	.412*	.653**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,028	0,000	0,000	0,020	0,024	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Strategi	Pearson Correlation	.740**	.618**	.823**	.790**	.720**	.756**	.814**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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





### Lampiran 3

#### Hasil Uji Coba Realiabilitas Variabel Strategi

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,891	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	29,0333	16,171	0,672	0,878
X.2	29,1333	16,878	0,532	0,889
X.3	29,0667	14,823	0,757	0,868
X.4	29,5333	14,464	0,702	0,874
X.5	29,0667	15,995	0,641	0,880
X.6	29,5000	14,603	0,653	0,879
X.7	29,4667	14,051	0,729	0,871
X.8	29,4667	14,740	0,695	0,874

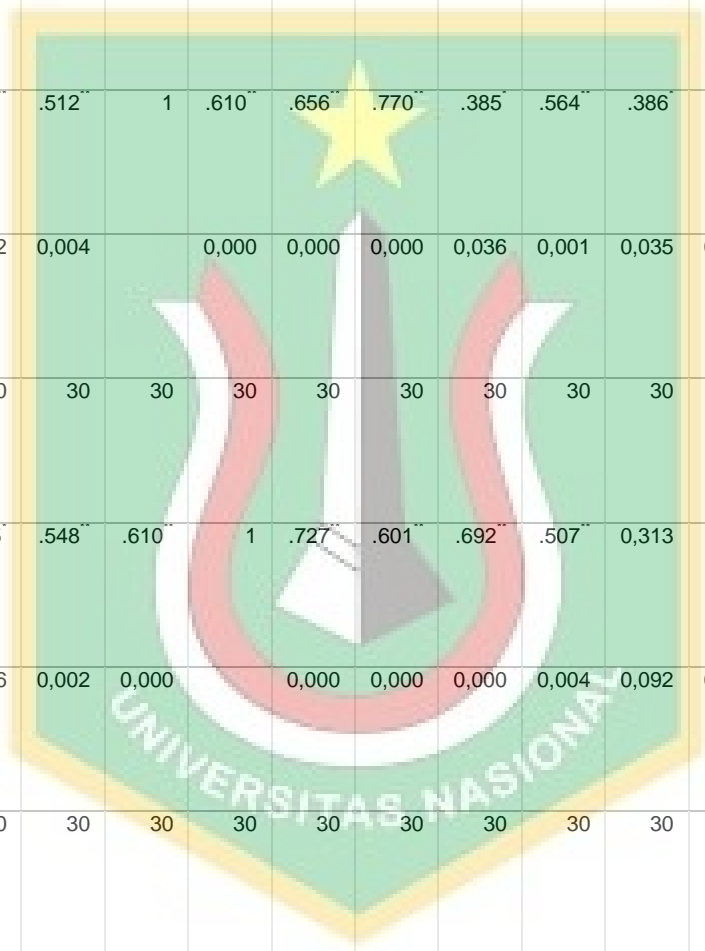
## Lampiran 4

### Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Layanan

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Kualitas Layanan
Y.1	Pearson Correlation	1	0,326	0,328	0,195	0,101	.447*	0,280	0,326	.370	.480**	0,248	0,230	0,223	.388*	0,099	.460*
	Sig. (2-tailed)		0,079	0,077	0,302	0,595	0,013	0,134	0,079	0,044	0,007	0,186	0,221	0,237	0,034	0,603	0,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	0,326	1	.617**	.487**	.584**	.601**	.597**	.701**	0,293	.524**	0,322	.437*	0,277	0,293	0,157	.661**
	Sig. (2-tailed)	0,079		0,000	0,006	0,001	0,000	0,000	0,000	0,116	0,003	0,083	0,016	0,138	0,116	0,406	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	0,328	.617**	1	.384	.541**	.405	.577**	.693**	0,339	.429	.413	.479**	.576**	0,339	0,293	.699**
	Sig. (2-tailed)	0,077	0,000		0,036	0,002	0,026	0,001	0,000	0,067	0,018	0,023	0,007	0,001	0,067	0,117	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

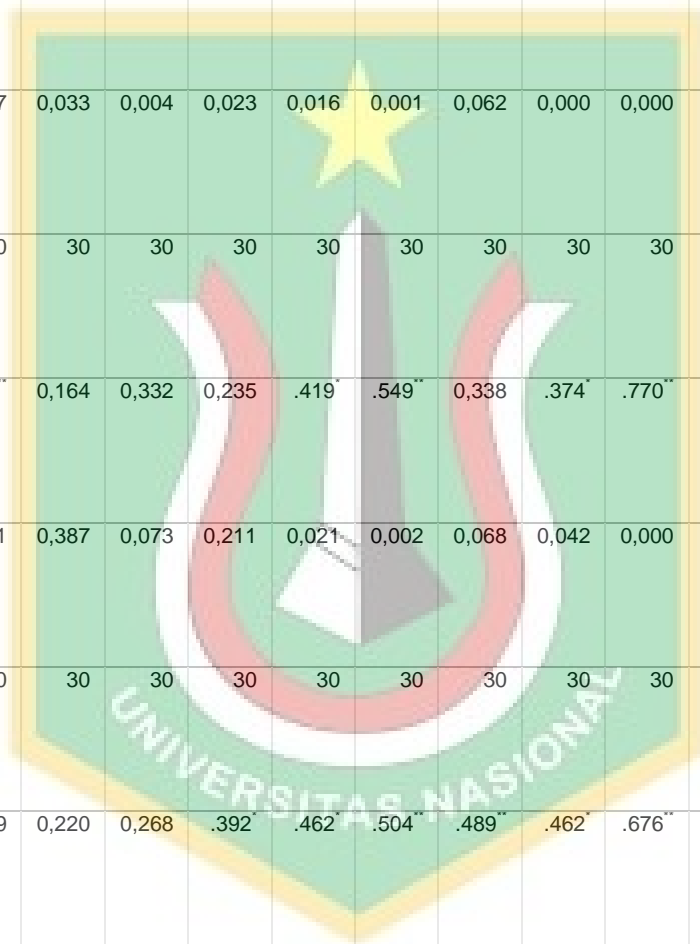
Y.4	Pearson Correlation	0,195	.487**	.384*	1	.512**	.548**	.691**	.487**	.444*	.613**	.425*	.391*	0,164	0,220	0,103	.606**
	Sig. (2-tailed)	0,302	0,006	0,036		0,004	0,002	0,000	0,006	0,014	0,000	0,019	0,033	0,387	0,243	0,589	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	0,101	.584**	.541**	.512**	1	.610**	.656**	.770**	.385*	.564**	.386*	.504**	0,332	0,268	0,225	.682**
	Sig. (2-tailed)	0,595	0,001	0,002	0,004		0,000	0,000	0,000	0,036	0,001	0,035	0,004	0,073	0,153	0,232	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.447*	.601**	.405*	.548**	.610**	1	.727**	.601**	.692**	.507**	0,313	.413*	0,235	.392*	0,265	.714**
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,000	0,026	0,002	0,000		0,000	0,000	0,000	0,004	0,092	0,023	0,211	0,032	0,156	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	0,280	.597**	.577**	.691**	.656**	.727**	1	.744**	.601**	.567**	.467**	.437*	.419*	.462*	0,238	.792**
	Sig. (2-tailed)	0,134	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,009	0,016	0,021	0,010	0,206	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30





	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	0,326	.701**	.693**	.487**	.770**	.601**	.744**	1	.423*	.744**	.625**	.591**	.549**	.504**	.375*	.856**
	Sig. (2-tailed)	0,079	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,000		0,020	0,000	0,000	0,001	0,002	0,005	0,041	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	.370*	0,293	0,339	.444*	.385*	.692**	.601**	.423*	1	.411*	0,333	0,345	0,338	.489**	0,272	.642**
	Sig. (2-tailed)	0,044	0,116	0,067	0,014	0,036	0,000	0,000	0,020		0,024	0,072	0,062	0,068	0,006	0,145	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	.480**	.524**	.429*	.613**	.564**	.507**	.567**	.744**	.411*	1	.616**	.663**	.374*	.462*	0,166	.752**
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,003	0,018	0,000	0,001	0,004	0,001	0,000	0,024		0,000	0,000	0,042	0,010	0,379	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.11	Pearson Correlation	0,248	0,322	.413*	.425*	.386*	0,313	.467**	.625**	0,333	.616**	1	.771**	.770**	.676**	.652**	.782**

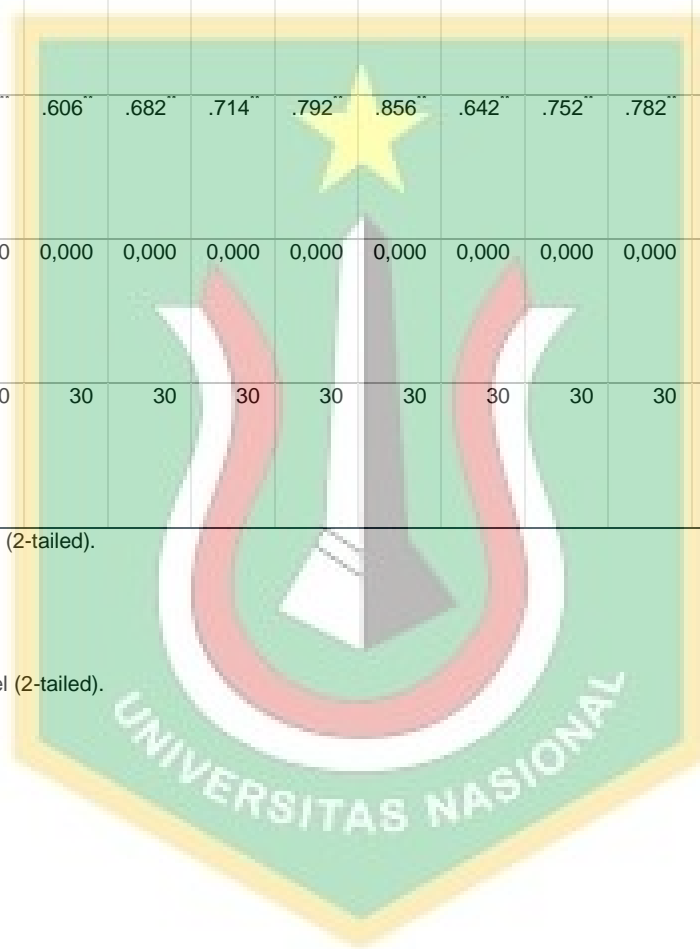
	Sig. (2-tailed)	0,186	0,083	0,023	0,019	0,035	0,092	0,009	0,000	0,072	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.12	Pearson Correlation	0,230	.437*	.479**	.391*	.504**	.413*	.437*	.591**	0,345	.663**	.771**	1	.657**	.535**	.410*	.754**
	Sig. (2-tailed)	0,221	0,016	0,007	0,033	0,004	0,023	0,016	0,001	0,062	0,000	0,000		0,000	0,002	0,024	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.13	Pearson Correlation	0,223	0,277	.576**	0,164	0,332	0,235	.419*	.549**	0,338	.374*	.770**	.657**	1	.757**	.772**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0,237	0,138	0,001	0,387	0,073	0,211	0,021	0,002	0,068	0,042	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.14	Pearson Correlation	.388*	0,293	0,339	0,220	0,268	.392*	.462*	.504**	.489**	.462*	.676**	.535**	.757**	1	.725**	.751**
	Sig. (2-tailed)	0,034	0,116	0,067	0,243	0,153	0,032	0,010	0,005	0,006	0,010	0,000	0,002	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Y.15	Pearson Correlation	0,099	0,157	0,293	0,103	0,225	0,265	0,238	.375*	0,272	0,166	.652**	.410*	.772**	.725**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	0,603	0,406	0,117	0,589	0,232	0,156	0,206	0,041	0,145	0,379	0,000	0,024	0,000	0,000		0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.460*	.661**	.699**	.606**	.682**	.714**	.792**	.856**	.642**	.752**	.782**	.754**	.750**	.751**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



## Lampiran 5

### Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,922	15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	57,0000	53,724	0,406	0,923
Y.2	57,1667	50,626	0,606	0,918
Y.3	57,0000	50,276	0,649	0,917
Y.4	57,1333	51,499	0,548	0,920
Y.5	57,3000	51,597	0,641	0,918
Y.6	57,2667	50,064	0,665	0,916
Y.7	57,1333	49,154	0,753	0,914
Y.8	57,1667	48,626	0,829	0,912
Y.9	57,3333	49,954	0,574	0,919
Y.10	57,1333	49,568	0,708	0,915
Y.11	57,4333	49,495	0,744	0,914
Y.12	57,5000	49,845	0,712	0,915
Y.13	57,7000	45,528	0,673	0,919
Y.14	57,7667	46,944	0,686	0,916
Y.15	57,5667	51,220	0,523	0,921

## Lampiran 6

### Hasil Uji Validitas Variabel Strategi

		Correlations								
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	Strategi
X.1	Pearson Correlation	1	.501**	.548**	.381**	.433**	.409**	.412**	.416**	.659**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.501**	1	.567**	.487**	.533**	.480**	.550**	.577**	.765**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.548**	.567**	1	.433**	.543**	.520**	.551**	.469**	.772**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.381**	.487**	.433**	1	.527**	.607**	.522**	.578**	.757**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.433**	.533**	.543**	.527**	1	.557**	.465**	.457**	.754**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.6	Pearson Correlation	.409**	.480**	.520**	.607**	.557**	1	.533**	.509**	.781**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7	Pearson Correlation	.412**	.550**	.551**	.522**	.465**	.533**	1	.586**	.775**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.8	Pearson Correlation	.416**	.577**	.469**	.578**	.457**	.509**	.586**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Strategi	Pearson Correlation	.659**	.765**	.772**	.757**	.754**	.781**	.775**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



## Lampiran 7

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Strategi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	27,5200	20,232	0,573	0,884
X.2	27,6700	19,314	0,696	0,874
X.3	27,8000	18,162	0,682	0,874
X.4	27,9900	18,576	0,670	0,875
X.5	27,7200	18,466	0,662	0,875
X.6	28,0000	17,758	0,687	0,874
X.7	27,9400	17,996	0,684	0,874
X.8	27,9600	18,948	0,677	0,874

## Lampiran 8

### Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Kualitas Layanan
Y.1	Pearson Correlation	1	.518**	.309**	.498**	.515**	.543**	.477**	.532**	.410**	.460**	.445**	.427**	0,025	0,013	-0,014	.603**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,802	0,902	0,892	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.518**	1	.404**	.572**	.566**	.568**	.420**	.431**	.356**	.490**	.536**	.379**	0,083	-0,081	-0,029	.610**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,409	0,424	0,778	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.309**	.404**	1	.464**	.513**	.544**	.604**	.568**	.431**	.596**	.424**	.553**	.385**	.297**	.352**	.730**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.498**	.572**	.464**	1	.573**	.589**	.531**	.545**	.527**	.544**	.562**	.406**	0,122	0,051	0,075	.690**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,227	0,615	0,456	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.515**	.566**	.513**	.573**	1	.629**	.610**	.649**	.425**	.598**	.465**	.570**	.216**	0,100	0,033	.728**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,031	0,320	0,747	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.543**	.568**	.544**	.589**	.629**	1	.700**	.684**	.520**	.558**	.466**	.492**	.216**	0,174	0,188	.776**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,031	0,083	0,061	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.477**	.420**	.604**	.531**	.610**	.700**	1	.712**	.574**	.531**	.472**	.518**	0,156	0,151	0,187	.755**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,122	0,134	0,063	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.532**	.431**	.568**	.545**	.649**	.684**	.712**	1	.565**	.628**	.472**	.549**	.249*	.221*	.224*	.789**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,027	0,025	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.410**	.356**	.431**	.527**	.425**	.520**	.574**	.565**	1	.515**	.568**	.527**	.227*	.281**	.321**	.711**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,023	0,005	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.460**	.490**	.596**	.544**	.598**	.558**	.531**	.628**	.515**	1	.576**	.671**	.313**	.301**	.236*	.783**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,002	0,002	0,018	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.11	Pearson Correlation	.445**	.536**	.424**	.562**	.465**	.466**	.472**	.472**	.568**	.576**	1	.644**	.436**	.344**	.354**	.760**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.12	Pearson Correlation	.427**	.379**	.553**	.406**	.570**	.492**	.518**	.549**	.527**	.671**	.644**	1	.415**	.387**	.338**	.769**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.13	Pearson Correlation	0,025	0,083	.385**	0,122	.216*	.216*	0,156	.249*	.227*	.313**	.436**	.415**	1	.667**	.714**	.525**
	Sig. (2-tailed)	0,802	0,409	0,000	0,227	0,031	0,031	0,122	0,012	0,023	0,002	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.14	Pearson Correlation	0,013	-0,081	.297**	0,051	0,100	0,174	0,151	.221*	.281**	.301**	.344**	.387**	.667**	1	.693**	.461**
	Sig. (2-tailed)	0,902	0,424	0,003	0,615	0,320	0,083	0,134	0,027	0,005	0,002	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.15	Pearson Correlation	-0,014	-0,029	.352**	0,075	0,033	0,188	0,187	.224*	.321**	.236*	.354**	.338**	.714**	.693**	1	.469**
	Sig. (2-tailed)	0,892	0,778	0,000	0,456	0,747	0,061	0,063	0,025	0,001	0,018	0,000	0,001	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.603**	.610**	.730**	.690**	.728**	.776**	.755**	.789**	.711**	.783**	.760**	.769**	.525**	.461**	.469**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



## Lampiran 9

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,912	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	55,3600	62,233	0,533	0,909
Y.2	55,5400	61,483	0,534	0,909
Y.3	55,2600	61,447	0,684	0,904
Y.4	55,4600	61,241	0,633	0,906
Y.5	55,4700	61,484	0,683	0,904
Y.6	55,5200	59,707	0,731	0,902
Y.7	55,5100	58,495	0,697	0,903
Y.8	55,4400	59,744	0,747	0,902
Y.9	55,4500	61,018	0,658	0,905
Y.10	55,3800	60,278	0,743	0,902
Y.11	55,5200	61,222	0,720	0,903
Y.12	55,5300	60,736	0,728	0,903
Y.13	55,5800	62,286	0,433	0,914
Y.14	55,5600	63,885	0,372	0,915
Y.15	55,4400	64,148	0,387	0,914

## Lampiran 10

### Statistik Deskriptif

Statistics			Statistics		
		Strategi			Kualitas Layanan
N	Valid	100	N	Valid	100
	Missing	0		Missing	0
Mean		31,80	Mean		59,43
Median		32,00	Median		61,00
Std. Deviation		4,901	Std. Deviation		8,362
Minimum		15	Minimum		35
Maximum		40	Maximum		75
Sum		3180	Sum		5943



## Lampiran 11

### Uji Prasyarat Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	4,70357558
Most Extreme Differences	Absolute	0,059
	Positive	0,059
	Negative	-0,059
Test Statistic		0,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### Uji Linieritas

#### ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Layanan * Strategi	Between Groups	(Combined) 5056,675	20	252,834	10,705	0,000
		Linearity 4732,271	1	4732,271	200,366	0,000
		Deviation from Linearity 324,404	19	17,074	0,723	0,785
	Within Groups	1865,835	79	23,618		
	Total	6922,510	99			

## Uji Heteroskedastisitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,906	2,027		2,421	0,017
Strategi	-0,043	0,063	-0,068	-0,676	0,501

a. Dependent Variable: Abs\_RES

### Uji Auto Korelasi

#### UJI AUTO KORELASI DURBIN WATSON SEBELUM MENGGUNAKAN METODE COCHRANE-ORCUTT

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.827 <sup>a</sup>	0,684	0,680	4,72751	1,676

a. Predictors: (Constant), Strategi

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

#### UJI AUTO KORELASI DURBIN WATSON SESUDAH MENGGUNAKAN METODE COCHRANE-ORCUTT

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.819 <sup>a</sup>	0,671	0,668	4,68943	1,964

a. Predictors: (Constant), LAG\_X1

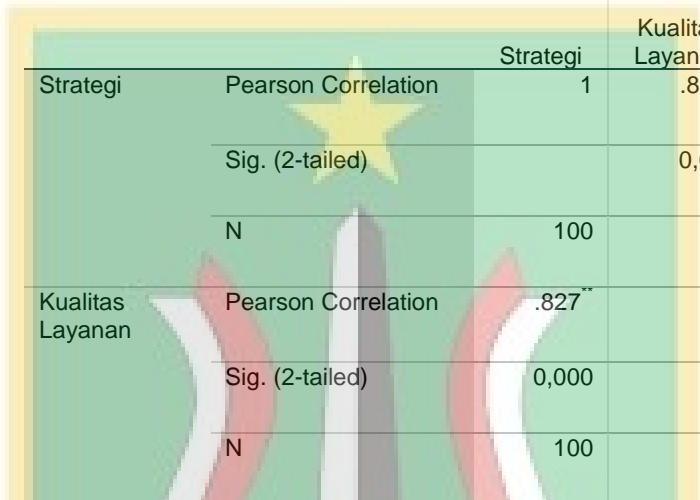
b. Dependent Variable: LAG\_Y



## Lampiran 12

### Korelasi Pearson Product Moment

#### Correlations



		Strategi	Kualitas Layanan
Strategi	Pearson Correlation	1	.827**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

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

## Lampiran 13

### Regresi Linier Sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,570	3,119		4,672	0,000
Strategi	1,411	0,097	0,827	14,551	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan



## Lampiran 14

### Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	0,684	0,680	4,72751

a. Predictors: (Constant), Strategi



## Lampiran 15

### Uji Hipotesis Uji T (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,570	3,119		4,672	0,000
Strategi	1,411	0,097	0,827	14,551	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan



## Lampiran 16

### t tabel


Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## Lampiran 17

### Surat Kesediaan Membimbing Skripsi

**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax: 7802718-7802719  
Homepage <http://www.unas.ac.id> Email: [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

---

Nomor : 60/WD/IV/2022  
Lamp : 1 (Satu) Berkas  
Hal : Kesiediaan Membimbing Skripsi

Jakarta, 25 April 2022

Kepada  
Yth : Bapak Prof. Dr. I.P. Sinambela, M.M  
Dosen FISIP Universitas Nasional  
Di Jakarta


Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional  
meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Skripsi yang di  
susun oleh :


Nama : Imelda Melliniya  
NPM : 183112351550186  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Aplikasi LAKSA Terhadap Kualitas  
Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang.

Kesediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami  
harapkan. Diminta bapak/Ibu **Memberikan Jawaban Segera** dengan  
memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas,  
diminta segera mengembalikan kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, Terima Kasih.

*Bersedia/Tidak Bersedia\** Wakil Dekan  
Sebagai Pembimbing

  
Prof. Dr. I.P. Sinambela, M.M., M.Pd.

  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

\* coret yang tidak perlu.

**Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi**

## Lampiran 18

### Surat Tugas

**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax 7802718-7802719  
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

---

**SURAT TUGAS**  
Nomer : 60 /WD/IV/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional menugaskan kepada dosen berikut ini :

Nama : Prof. Dr. LP. Sinambela, M.M., M.Pd.  
NID : 0103890278  
Pangkat Akademik : Guru Besar  
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Imelda Mellinya  
NPM : 18312342550186  
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Aplikasi LAKSA Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jangka waktu penulisan skripsi antara tiga sampai enam bulan.
2. Memberikan bimbingan secara teratur, minimum delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1.
3. Penulisan Skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 April 2022  
Wakil Dekan,

  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

## parafrase punya imel salinan

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b> SIMILARITY INDEX	<b>18%</b> INTERNET SOURCES	<b>7%</b> PUBLICATIONS	<b>14%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Nasional</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>ejournal.stiepgri.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Canada College</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dokumen.tips</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>journal.unair.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>blog.lapor.go.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>kc.umn.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>