

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad Munawar, 2005. Dasar-Dasar Teknik Transportasi. (Yogyakarta: Beta Offset.) hlm 28.
- Andriansyah. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori, 2015. (FISIP Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama,) Hlm. 1
- Ferdinand. 2014. Metode Penelitian Manajemen. . Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 191
- Ghozali, 2017. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro hlm 367.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. , Jakarta: Mandar Maju hlm 19
- J. L. Schofer Mass Transportation. 2018. USA: . Encyclopædia Britannica
- Lawrence Neuman, .2010 Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach, 5th edition. (Allyn & Bacon: USA.), hal. 42
- Poltak, Lijan Sinambela, 2010, Reformasi Pelayanan Publik (Jakarta, Pt. Bumi Aksara.) Hlm. 5
- Pasolong, Harbani , 2017. Teori Administrasi Publik, (Bandung, Alfabeta,) hlm. 148
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV. 166
- Taufiqurokhman & Satispi, Evi. .2018, Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMJ PRESS hlm 37

Jurnal :

- Alfionita, Mila, and Iba Gunawan. 2018 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti.” *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan* 3, no. 1 (2020): 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>.
- Bakti, I. G. 2015, P-Transqual: a Service Quality Model Of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, . 32(6), p. 534-558.
- Rihi, Indra Alfian, Piers Andreas Noak, 2019 Fakultas Ilmu, Ilmu Politik, and Universitas Udayana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Sarbagita Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Di Bali (Studi Kasus : Koridor 1 Dan Titik Pertemuan Koridor 1- 2 Trans Sarbagita),” n.d., 1–7.
- Yulita, Henilia, and Brendi Wijaya. 2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line.” *Management & Accounting Expose* 3, no. 1 (2020): 1–12. 10.36441/mae.v3i1.131.

Perundang-undangan :

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Website :

bptj.dephub.go.id
<https://databoks.katadata.co.id/>,
<https://jakartamrt.co.id/id/info-terkini>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER/ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth:

Saudara/i Responden

Pengguna Transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT)

Assalamu'alaikum Wr, Wb Salam Sejahtera untuk kita semua.

Perkenalkan Saya Wahyu Ningsih Hidayatullah NPM. 183112351540301 Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap) Saat ini saya sedang mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (*p-Transqual*) Terhadap Kepuasan Pengguna Mass Rapid Transit (Mrt) Di Era New Normal (Rute Lebak Bulus – Bundaran Hi)”**. Maka Saya memohon kesediaan dari Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini.

Apabila Anda memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Masyarakat yang menggunakan jasa layanan transportasi MRT sebagai penunjang aktivitas dan kegiatan sehari-hari.
2. Masyarakat yang sudah menggunakan jasa layanan transportasi MRT lebih dari 2 (dua) kali.

Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam pengisian kuesioner ini. Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah. Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Wahyu Ningsih Hidayatullah

Petunjuk pengisian:

Beri tanda *cek-list* (✓) pada jawaban yang mewakili anda sebagai responden pada masing-masing pertanyaan di bawah ini:

I. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Usia anda saat ini :

18 – 25 tahun

36 – 45 tahun

26 – 35 tahun

Lebih dari 45 tahun

3. Jenis pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa

Karyawan Swasta

Pegawai Negeri Sipil

Lainnya

4. Tujuan menggunakan MRT :

Bekerja

Rekreasi

Sekolah/kuliah

lainnya



A. Pendapat Responden

Petunjuk pengisian:

Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada di bawah ini dengan tanda *cek-list* (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

N : Netral

P : Puas

SP : Sangat Puas

Masyarakat atau warga DKI Jakarta yang menggunakan layanan jasa transportasi semakin bertambah seiring dengan berkurangnya tingkat penyebaran virus Covid-19. Sehingga, pihak MRT sebagai penyedia layanan jasa transportasi harus lebih memperhatikan tingkat kepuasan pengguna layanan demi menyongsong era *new normal* dan MRT sebagai infrastruktur yang membantu memulihkan ekonomi masyarakat akibat dampak pandemi. Kurangnya tingkat kepuasan masyarakat atas layanan jasa transportasi MRT ditunjukkan dengan berbagai keluhan atas bentuk pelayanan yang ekspresikan pada kolom komentar media sosial *Mass Rapid Transportation* (MRT).

Keberadaan transportasi publik yang berorientasi pada tingkat kepuasan penggunanya diharapkan juga mampu memberi solusi positif terhadap kemacetan di Ibu Kota Jakarta selama ini akibat kurang puasnya masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dan buruknya pelayanan yang diterima. Sehingga masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi sebagai implikasi pengalaman negatif ketika menggunakan transportasi publik.

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya pembuktian empiris dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan *Mass Rapid Transportation* (MRT)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	N	P	SP
Kualitas Pelayanan (X_1)						
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1.	Saya merasa adanya fasilitas di shelter MRT Lebak Bulus-Bundaran HI dalam keadaan yang lengkap					
2.	Saya merasa fasilitas di shelter MRT Lebak Bulus-Bundaran HI tidak lengkap					
Kenyamanan (<i>Comfort</i>)						
1.	Saya merasa nyaman menggunakan transportasi MRT ketimbang menggunakan kendaraan pribadi					
2.	Saya merasa lebih nyaman menggunakan kendaraan pribadi daripada menggunakan transportasi MRT					
Personil (<i>Personnel</i>)						
1.	Seluruh petugas MRT bekerja dengan tanggap dan selalu sedia dalam melayani penumpang					
2.	Petugas MRT kurang tanggap dalam melayani penumpang					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Kehandalan petugas dalam menyampaikan informasi dapat menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta mampu berkomunikasi dengan jelas sehingga memberi kemudahan kepada penumpang.					
2.	Petugas MRT kurang memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi					
Kepuasan Masyarakat (Y)						
Persyaratan						
1.	MRT selalu memberikan kemudahan bagi penumpang dalam menggunakan jasa layanan transportasi					
2.	Persyaratan menggunakan layanan transportasi MRT sangat rumit dan berbelit-belit					

Sistem, Mekanisme dan Prosedur					
1.	Pemesanan tiket yang ada di Aplikasi MRT-J menyediakan metode pembelian/pembayaran tiket secara mudah dan praktis				
2.	Aplikasi MRT-J sangat sulit dalam penggunaannya				
Waktu, Jadwal dan Pelayanan					
1.	Jadwal keberangkatan MRT setiap 5 menit pada jam sibuk (7.00-9.00 WIB) dan (17.00-19.00 WIB), sudah sesuai dengan apa yang ditentukan				
2.	Jadwal keberangkatan MRT tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan				
Biaya/Tarif					
1.	Biaya/tarif transportasi MRT , sangat terjangkau yang menjadikan MRT sebagai moda transportasi utama dalam menunjang aktivitas saya setiap hari.				
2.	Biaya/tarif transportasi MRT relatif mahal dibandingkan menggunakan sarana transportasi umum lainnya				
Produk dan Spesifikasi					
1.	Saya merasa puas dengan teknologi canggih MRT seperti auto masinis atau tanpa awak, kecepatan tinggi mencapai 110 KM/Jam, sistem pembelian tiket yang mudah, fasilitas stasiun bertaraf internasional dan ramah terhadap disabilitas				
2.	Teknologi dan kecanggihannya yang dimiliki MRT membuat saya khawatir atas keselamatan saya				
Perilaku Pelaksana/Petugas					
1.	Saya merasa puas dengan perilaku petugas yang sopan dan ramah terhadap penumpang transportasi MRT				
2.	Saya merasa kurang puas atas perilaku petugas transportasi MRT				
Kompetensi Pelaksana/Petugas					
1.	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi sangat baik dalam menyampaikan informasi perihal layanan yang ada di MRT				
2.	Kemampuan petugas dalam hal komunikasi ketika menyampaikan informasi masih sangat kurang				
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan					
1.	Pihak MRT selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dengan adanya layanan atas pengaduan, saran dan masukan pada situs Jakartamrt.co.id dan aplikasi MRT-J.				
2.	Saya merasa kesulitan apabila ingin melakukan pengaduan, memberi saran dan masukan				
Sarana dan Prasarana					
1.	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan seluruh sarana dan prasarana yang ada pada moda transportasi publik MRT Jakarta				
2.	Saya merasa kurang puas atas sarana dan prasarana layanan transportasi publik MRT Jakarta				

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

No	Jenis Kelamin	Kode	Usia	Kode	Pekerjaan	Kode
1	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3

2	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	Karyawan Swasta	3
3	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	Karyawan Swasta	3
4	Laki-laki	1	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
5	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
6	Laki-laki	1	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
7	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
8	Laki-laki	1	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
9	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
10	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
11	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
12	Perempuan	2	35 – 44 Tahun	3	PNS	2
13	Laki-laki	1	17 – 24 Tahun	1	PNS	2
14	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	PNS	2
15	Perempuan	2	17 – 24 Tahun	1	PNS	2
16	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	PNS	2
17	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	PNS	2
18	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
19	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
20	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
21	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
22	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
23	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
24	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
25	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
26	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
27	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
28	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
29	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
30	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
31	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
32	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
33	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
34	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
35	Perempuan	2	17 – 24 Tahun	1	Karyawan Swasta	3
36	Laki-laki	1	17 – 24 Tahun	1	Karyawan Swasta	3
37	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
38	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
39	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
40	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
41	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
42	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
43	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3

44	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
45	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
46	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
47	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
48	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
49	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
50	Laki-laki	1	17 – 24 Tahun	1	Karyawan Swasta	3
51	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
52	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
53	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
54	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
55	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
56	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
57	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
58	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
59	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
60	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
61	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Lainnya	5
62	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
63	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
64	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
65	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
66	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
67	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
68	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
69	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
70	Laki-laki	1	17 – 24 Tahun	1	Karyawan Swasta	3
71	Perempuan	2	17 – 24 Tahun	1	Karyawan Swasta	3
72	Perempuan	2	17 – 24 Tahun	1	Karyawan Swasta	3
73	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
74	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
75	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
76	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
77	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
78	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
79	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
80	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
81	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
82	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
83	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
84	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
85	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3

86	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
87	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Karyawan Swasta	3
88	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
89	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
90	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
91	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
92	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
93	Perempuan	2	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
94	Laki-laki	1	25 – 34 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1
95	Laki-laki	1	17 – 24 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1
96	Laki-laki	1	17 – 24 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1

No Res	Kualitas Pelayanan								Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	4	4	4	4	5	4	5	5	35
2	5	4	5	4	4	5	5	4	36
3	4	4	4	3	2	4	4	5	30
4	4	4	4	3	5	5	4	3	32
5	4	5	4	4	3	4	4	4	32
6	4	3	3	4	4	4	5	4	31
7	5	4	4	3	2	4	4	3	29
8	5	4	3	4	4	5	5	4	34
9	5	4	3	4	4	4	3	4	31
10	4	4	4	4	2	4	4	4	30
11	4	4	4	4	2	4	3	4	29
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	4	4	4	3	4	4	4	30
14	4	4	5	5	5	5	5	5	38
15	4	4	4	4	4	4	5	4	33
16	4	4	3	3	4	4	4	5	31
17	5	5	5	5	5	4	5	4	38
18	5	4	4	5	5	4	5	5	37
19	4	4	3	4	5	4	3	4	31
20	4	3	3	3	4	4	3	2	26
21	5	4	4	4	4	4	4	5	34
22	4	3	4	3	5	2	2	3	26
23	4	4	2	3	3	4	2	3	25
24	4	5	4	4	2	5	4	4	32
25	3	3	3	4	5	5	3	4	30
26	4	4	3	4	4	4	3	4	30
27	3	4	3	4	3	4	2	4	27

28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	2	3	4	2	2	4	4	2	23
30	4	4	5	4	4	5	5	4	35
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	5	5	4	4	38
33	5	5	4	4	5	4	4	4	35
34	4	4	5	5	4	5	5	5	37
35	5	5	5	4	5	4	5	4	37
36	4	4	5	5	5	4	5	5	37
37	5	5	5	5	4	3	5	5	37
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	5	5	5	4	5	5	37
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	5	5	5	5	5	5	38
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	5	5	5	4	5	5	37
44	4	4	5	4	4	5	4	4	34
45	4	3	3	4	4	4	3	4	29
46	3	4	4	3	3	3	4	4	28
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	4	4	4	5	5	5	4	5	36
49	5	5	5	4	5	5	5	5	39
50	5	5	5	3	3	5	5	3	34
51	5	4	5	4	5	5	5	5	38
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	4	4	5	4	5	4	5	4	35
54	4	3	3	4	4	4	4	4	30
55	3	4	4	5	3	5	4	5	33
56	4	4	5	4	4	5	5	4	35
57	5	4	3	3	5	4	3	3	30
58	4	5	3	3	3	5	3	3	29
59	5	4	3	4	4	4	3	4	31
60	5	4	4	5	5	5	4	5	37
61	4	5	5	5	4	4	5	5	37
62	5	5	5	5	5	5	4	4	38
63	4	4	3	5	5	5	3	4	33
64	3	4	4	5	5	5	4	3	33
65	4	5	5	4	5	5	5	4	37
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	5	4	4	5	5	4	4	36
68	4	4	5	5	4	4	5	5	36
69	4	4	5	5	4	4	4	5	35

70	4	4	4	4	5	5	5	5	36
71	5	5	5	5	5	5	4	5	39
72	4	5	4	4	4	4	4	4	33
73	4	4	4	5	4	4	5	5	35
74	4	4	4	4	4	4	5	5	34
75	4	4	3	4	5	5	5	4	34
76	5	3	3	3	4	4	4	5	31
77	4	5	4	4	3	3	4	5	32
78	4	4	5	4	5	5	5	4	36
79	2	3	4	5	4	4	5	5	32
80	3	3	5	5	4	5	4	4	33
81	4	3	4	4	4	3	4	3	29
82	3	4	4	4	5	4	5	4	33
83	4	4	3	5	3	4	5	5	33
84	4	5	3	4	3	5	5	5	34
85	4	5	4	4	4	4	5	5	35
86	3	4	4	4	4	4	5	5	33
87	5	5	4	4	3	4	4	4	33
88	4	4	5	4	5	4	5	5	36
89	3	3	4	3	5	4	4	4	30
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	5	3	4	2	4	4	4	4	30
92	4	4	5	4	4	5	4	4	34
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	5	5	5	5	5	5	4	4	38
95	1	2	3	3	3	3	5	4	24
96	4	4	5	5	4	5	5	5	37

No Res	Kepuasan Masyarakat																Tota IY
	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y.1 1	Y.1 2	Y.1 3	Y.1 4	Y.1 5	Y.1 6	
1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	72
2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	71
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61
4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	63
5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	66
6	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	63
7	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	65
8	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	67
9	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	67
10	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	59
11	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	54
12	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	74
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	78
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
15	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	73
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	74
17	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	69
18	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	68
19	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	63
20	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	55
21	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	67
22	2	3	5	4	2	3	5	4	4	2	3	5	4	4	5	4	59
23	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	51
24	4	4	2	5	4	4	2	5	5	4	4	2	5	5	2	5	62
25	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	71
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
27	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	58
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
29	4	2	4	4	4	2	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	62
30	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	73
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	68
34	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	76
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	73
36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	78
37	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	66
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	66
39	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	74

40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	78
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
42	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	70
43	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	74
44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	68
45	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	63
46	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	51
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
48	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	75
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
50	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	70
51	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	5	67
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
53	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	71
54	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	63
55	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	69
56	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	73
57	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	64
58	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	58
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
60	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	77
61	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	70
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
63	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	74
64	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	77
65	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	77
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
67	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	74
68	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	72
69	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	72
70	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	74
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	66
73	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	71
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
75	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	69
76	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	58
77	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	58
78	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	77
79	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	69
80	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	76
81	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	57

82	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	70
83	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	60
84	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	5	59
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	66
87	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	62
88	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	71
89	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	65
90	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	68
91	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	58
92	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	73
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
95	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	72
96	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	78

Lampiran 3 Uji Frekuensi dan Deskripsi

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	38,5	38,5	38,5
	Perempuan	59	61,5	61,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

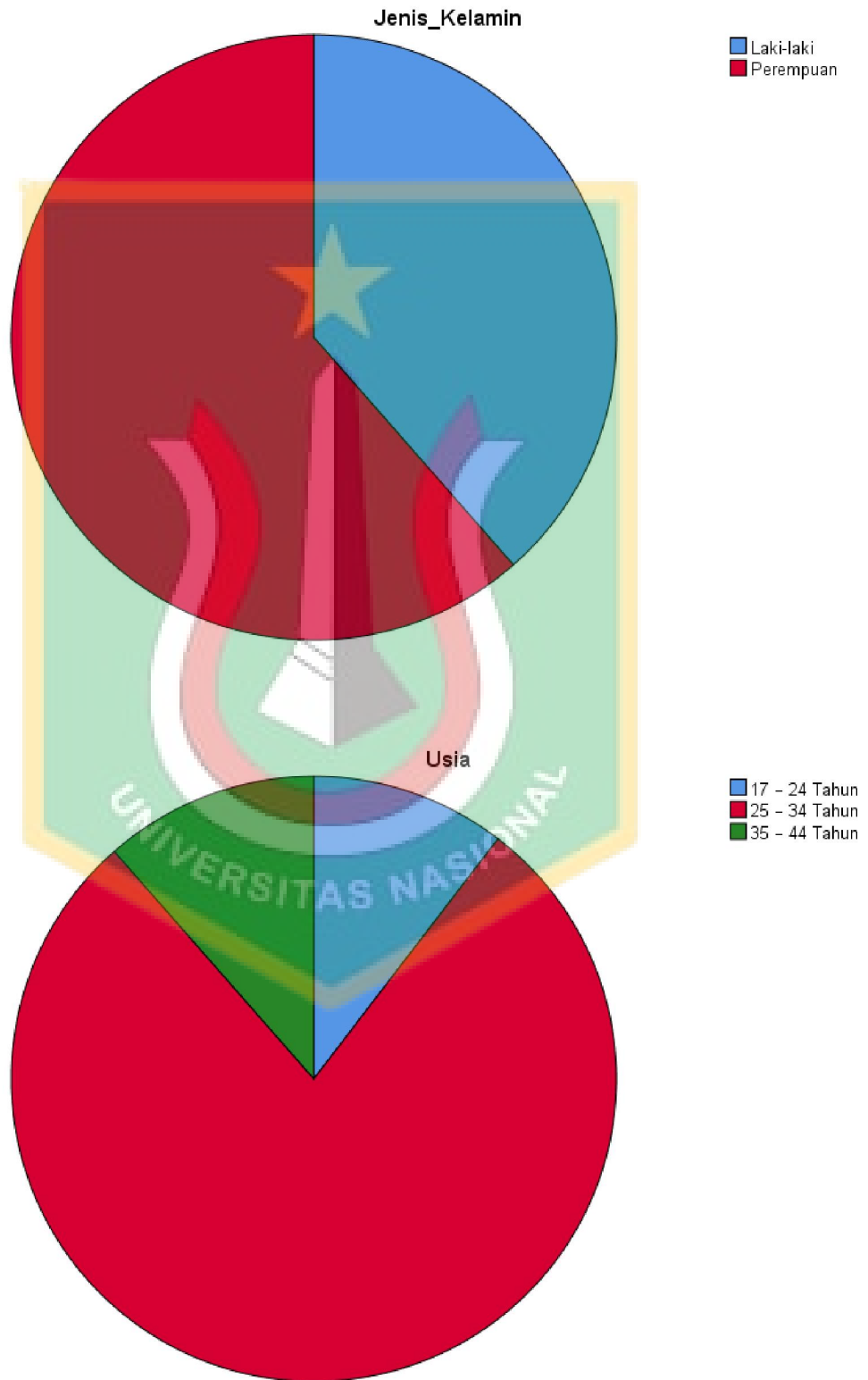
Usia

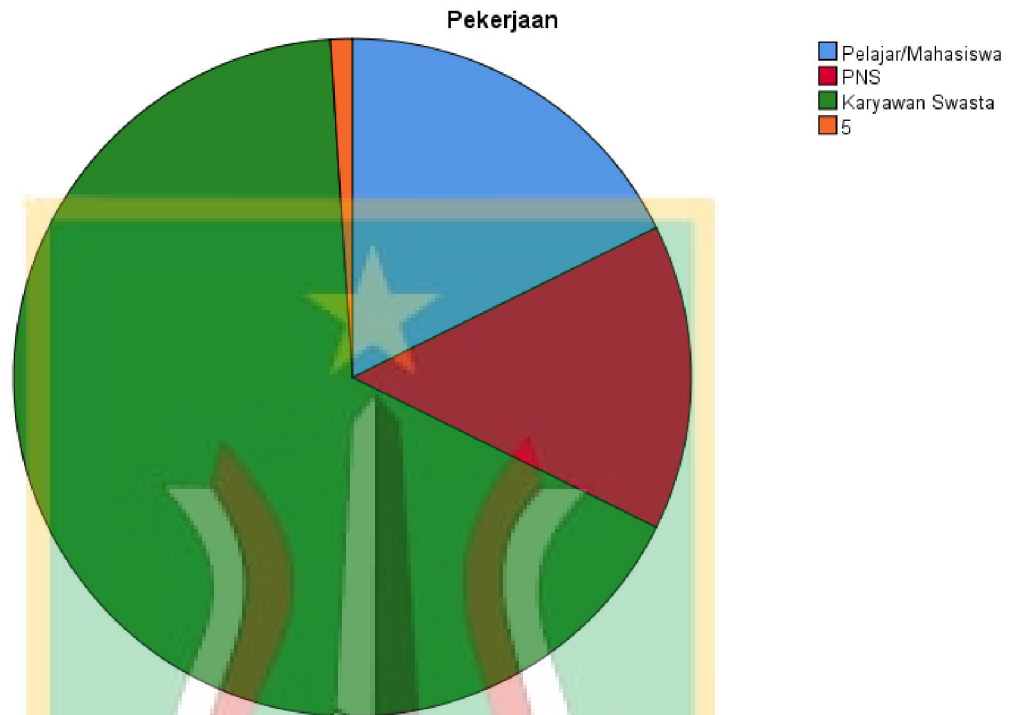
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 – 24 Tahun	10	10,4	10,4	10,4
	25 – 34 Tahun	75	78,1	78,1	88,5
	35 – 44 Tahun	11	11,5	11,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	17	17,7	17,7	17,7
	PNS	14	14,6	14,6	32,3

Karyawan Swasta	64	66,7	66,7	99,0
5	1	1,0	1,0	100,0
Total	96	100,0	100,0	





Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	96	1,00	5,00	4,1458	,76749
X1.2	96	2,00	5,00	4,1354	,67465
X1.3	96	2,00	5,00	4,1563	,78577
X1.4	96	2,00	5,00	4,1562	,74450
X1.5	96	2,00	5,00	4,1667	,89050
X1.6	96	2,00	5,00	4,3437	,62959
X1.7	96	2,00	5,00	4,2917	,79361
X1.8	96	2,00	5,00	4,2812	,72116
Kualitas_Pelayanan	96	23,00	40,00	33,6771	3,87025
Y.1	96	2,00	5,00	4,1250	,87359
Y.2	96	2,00	5,00	4,1771	,75386
Y.3	96	2,00	5,00	4,2604	,75735
Y.4	96	3,00	5,00	4,4375	,57697
Y.5	96	2,00	5,00	4,1250	,84915
Y.6	96	2,00	5,00	4,2708	,71788
Y.7	96	2,00	5,00	4,3021	,74155

Y.8	96	3,00	5,00	4,4062	,59077
Y.9	96	3,00	5,00	4,5417	,56039
Y.10	96	2,00	5,00	4,1250	,84915
Y.11	96	2,00	5,00	4,2708	,71788
Y.12	96	2,00	5,00	4,3021	,74155
Y.13	96	3,00	5,00	4,4062	,59077
Y.14	96	3,00	5,00	4,5417	,56039
Y.15	96	2,00	5,00	4,2604	,75735
Y.16	96	3,00	5,00	4,4375	,57697
Kepuasan_	96	51,00	80,00	68,9896	7,52189
Valid N (listwise)	96				

**Lampiran 4 Uji Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
Uji Validitas dan Reliabilitas**

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	63,2083	53,914	,480	,741
X1.2	63,2188	53,752	,577	,737
X1.3	63,1979	51,613	,681	,724
X1.4	63,1979	51,929	,693	,725
X1.5	63,1875	52,238	,535	,733
X1.6	63,0104	54,853	,500	,744
X1.7	63,0625	52,459	,594	,731
X1.8	63,0729	53,205	,588	,734
Kualitas_Pelayanan	33,6771	14,979	1,000	,795

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,758	9

Lampiran 5 Uji Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji Validitas dan Reliabilitas

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	133,8542	207,747	,707	,739
Y.2	133,8021	211,339	,657	,743
Y.3	133,7188	212,731	,589	,746
Y.4	133,5417	215,640	,610	,749
Y.5	133,8542	207,621	,734	,738
Y.6	133,7083	211,998	,660	,744
Y.7	133,6771	211,316	,670	,743
Y.8	133,5729	215,700	,592	,749
Y.9	133,4375	216,838	,555	,750
Y.10	133,8542	207,621	,734	,738
Y.11	133,7083	211,998	,660	,744
Y.12	133,6771	211,316	,670	,743
Y.13	133,5729	215,700	,592	,749
Y.14	133,4375	216,838	,555	,750
Y.15	133,7188	212,731	,589	,746
Y.16	133,5417	215,640	,610	,749
Kepuasan	68,9896	56,579	1,000	,915

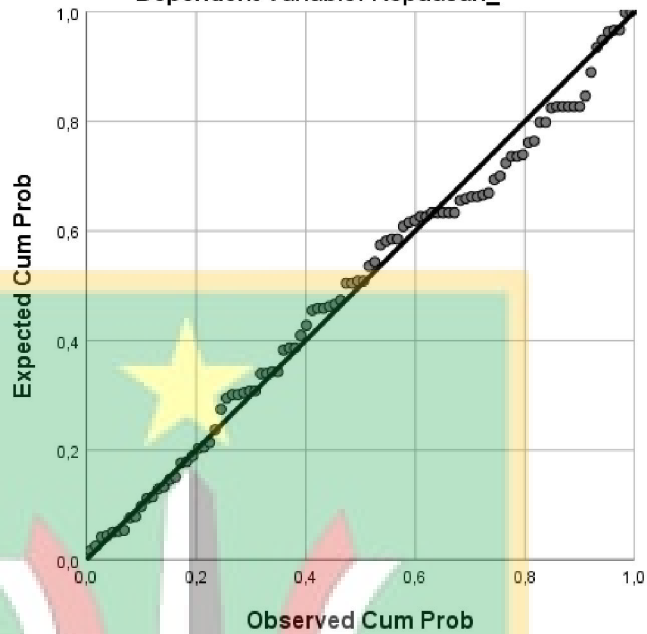
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	17

**Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

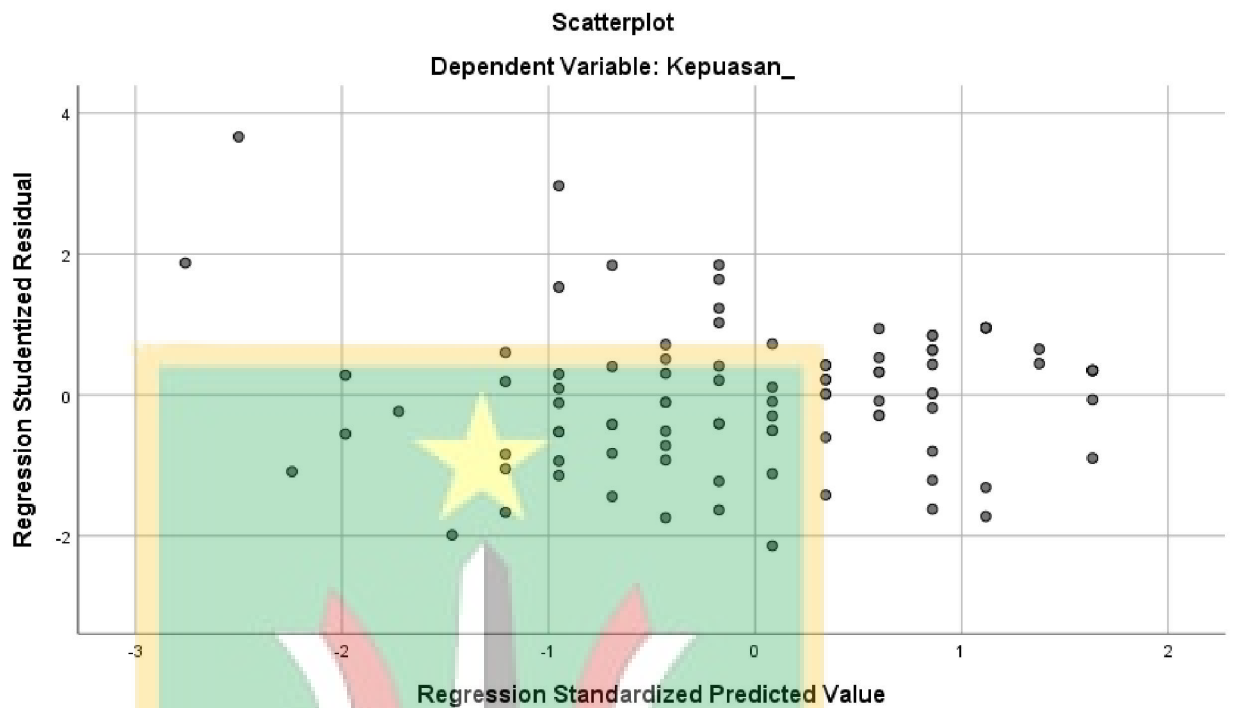
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,88922394
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,048
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,175 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas



Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_* Kualitas_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3761,403	17	221,259	10,696	,000
		Linearity	3104,061	1	3104,061	150,049	,000
		Deviation from Linearity	657,342	16	41,084	1,986	,024
	Within Groups		1613,587	78	20,687		
	Total		5374,990	95			

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,250	4,417		4,359	,000
	Kualitas_Pelayanan	1,477	,130	,760	11,335	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_

Lampiran 8 Uji Kelayakan Model Model dan Pengujian Hipotesis Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3104,061	1	3104,061	128,486	,000 ^b
	Residual	2270,929	94	24,159		
	Total	5374,990	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan_

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Uji R2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,760 ^a	,578	,573	4,91516

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,250	4,417		4,359	,000
	Kualitas_Pelayanan	1,477	,130	,760	11,335	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_

Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 10 Foto Dokumentasi Penelitian



Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin



Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin

Wahyu Ningsih Hidayatullah

by Wahyu Ningsih



Submission date: 09-Aug-2022 09:15PM (UTC+0700)
Submission ID: 1880659915
File name: Skripsi_Ayu_Turnitin.pdf (2.23M)
Word count: 17938
Character count: 114983

Wahyu Ningsih Hidayatullah

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

0%
★ eprints.walisongo.ac.id
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches Off