

DAFTAR PUSTAKA

- Tika, Pabundu, 2006, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sujana, Rudi Lestra, 2017, *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Kreatifitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur*, eJournal Pemerintah Integratif, ISSN:2337-8670, Universitas Mulawarman.
- Radiany, Rahmady, 2005, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS Di Kalimantan Selatan*, Ekuitas, ISSN: 1411-0393, Stie Pancasetia Banjarmasin.
- Hikmawati, 2017, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*, Skripsi, Universitas Negeri Makasar.
- Hernawati, Kurnia Diva, 2017, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan CV. Putra Serba Indah Sidoarjo*, Skripsi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Susilowatiningsih, 2017, *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Karyawan PT. Goldfindo Intikayu Pratama Di Gresik*, Skripsi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Masluhah, Ika, 2017, *Pengaruh Motivasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja Penduduk Desa Balong Macekan Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo*, Skripsi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Uniaty, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (Studi Kasus Bagian Perlengkapan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan)*, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar.

- Jihanty Dama dan Imelda W.J. Ogi, 2018, *Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado*, Jurnal Emba, ISSN: 2303-1174, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Romi Haryo Julianto dan Susi Hendriani, 2014, *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai (DJBC) Riau Dan Sumatera Barat*, Jurnal Ekonomi, Volume 22, Universitas Riau Kampus Bina Widya.
- Maria, Zeri, 2014, *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongon Kabupaten Kutai Barat*, eJournal Ilmu Administrasi Negara, ISSN: 0000-0000, Universitas Mulawarman.
- Lim Sanny, Raden Ajeng Beby Cahyani, dan Yogi Andhika, *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kreativitas Karyawan Perum Pegadaian (Kanwil)*, Binus Business Review, Vol.4 No.1, Binus University.
- Maria, Zeri, 2014, *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongon Kabupaten Kutai Barat*, eJournal Ilmu Administrasi Negara, ISSN: 0000-0000, Universitas Mulawarman.
- Subhan Munafis, Masyhudzulhak Djamil, dan Dedi Walujadi, *Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Jurnal Manajemen, Vol.7, UIKA Bogor.
- Yulinar, Dwi Lestari, 2018, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen CV. Trixie Makmur Surabaya*, Skripsi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Lampiran 1

Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 1

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Putri Nia Agustin
2. NIM : 151500088
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 15 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya
6. Dosen Pembimbing : Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan
1.	02-11-2018		Acc Konsep Penelitian
2.	15-11-2018		Revisi Bab I
3.	16-11-2018		Bab I Acc
4.	05-12-2018		Bab II
5.	05-12-2018		Bab II Revisi
6.	13-12-2018		Bab II Acc
7.	20-12-2018		Bab III Revisi
8.	21-12-2018		Bab III Acc
9.	21-12-2018		Acc Seminar Proposal
10.	21-01-2019		Konsultasi Kuesioner
11.	15-04-2019		Bab IV Revisi
12.	22-04-2019		Bab IV Acc
13.	22-04-2019		Bab V Acc

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 22 April 2019
9. Telah diuji dengan nilai :

Surabaya, 22 April 2019
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
NPP: 0709494 /DY

Lampiran 2
Lembar Persetujuan

Lampiran 2

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 22 April 2019

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
NPP: 0709494 /DY

Lampiran 3







Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

Lampiran 3

Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi


BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI


Nama : Putri Nia Agustini
NIM/Program Studi : 151500088/Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya
Tanggal Ujian Skripsi : 28 April 2019
Penguji : 1. Dra. Siti Istikhoro, M.SI
2. Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1.	30 April 2019	Konsistensi Penulisan		
2.	30 April 2019	Gambar		
3.	30 April 2019	Typo		
4.	07 Mei 2019	Permasalahan Penelitian		
5.	07 Mei 2019	Responden		
6.	09 Mei 2019	Hipotesis		

Mengetahui,
Dosen Penguji I

Dosen Penguji II


Dra. Siti Istikhoro, M.SI
NIP/NPP: 196710191992032001


Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT
NIP/NPP: 1512760/ DY

Lampiran 4

Daftar Hadir Seminar Proposal













Lampiran 4

Daftar Hadir Seminar Proposal

ABSEN SEMINAR PROPOSAL

Nama : Putri Nia Agustin
 NIM : 151500088
 Program Studi : Manajemen
 Judul : Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya
 Hari/Tanggal : Rabu, 09 Januari 2019

No.	Nama	NIM	Tanda Tangan
1.	Ummatun Israhani	15-150-0114	
2.	Purpurusolihah	15-150-0008	
3.	Atika Rahma N.	15-150-0177	
4.	Hidayatul Umriya	15-150-0147	
5.	Ima Daa Restiana	15-150-0020	
6.	Diyah Utari	15-150-0070	
7.	Yulia Putri	15-150-0189	
8.	Rahma Ika Annurita	15-150-0083	
9.	Melita Fitriana	15-150-0172	
10.	Mawar Widya Putri	15-150-0062	
11.	Satriyeh Amelia	15-150-0051	
12.	Rinda Ayu M	15-150-0133	
13.	Devi Arlita	15-150-0190	

14.	Dian Lani S	15-150-0030	
15.	Rica Apriana	15-150-0106	
16.	LARATU RAUFIDAH	15-150-0213	
17.	Dwi Wijayanti S.	15-150-0193	
18.	Nadya Nataya Hirs	15-150-0182	
19.	Amelia fifi Oktavia	15-150-0196	
20.	Citra Hayuningrat	15-150-0194	
21.	Intan Safitri	15-150-0115	
22.	Ika Rosita	15-150-0237	
23.	Puji Sasmita S.	15-150-0092	
24.	Elwiyana VF	151500197	
25.	Bintang Kartika W	15-150-0247	
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

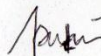
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M, SM

NPP: 0709494/DY

Mahasiswa,



Putri Nia Agustin

NIM: 151500088

Lampiran 5

Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 181660/01/FE/XI/2018 Surabaya, 5 Nopember 2018
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth :
Bapak / Ibu. Pimpinan BAKESBANGPOL DAN LINMAS KOTA SURABAYA
Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 - 4
di-
Surabaya

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Untuk kepentingan tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Putri Nia Agustin
No. Reg : 151500088
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kreativitas dan Budaya Organisasi terhadap kualitas layanan pada Dinas Koreposi dan Usaha Mikro Kota Surabaya

Kami menyadari bahwa kegiatan ini akan menyita waktu dan tugas-tugas Bapak/Ibu, oleh karena itu waktu/tanggal pelaksanaannya mohon disesuaikan dengan jadwal yang Bapak/Ibu berikan.

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.


Dekan,
Dek S i t i Istikhoro, M.Si
NIP.19671019.199203.2001

Lampiran 6

Penelitian Terdahulu

Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode dan Teknik	Persamaan	Perbedaan
1.	Rudy Lestra Sujana (2017)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tingkat Pendidikan (X_1) - Kreatifitas Pegawai (X_2) <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan (Y) 	<p>Metode survey (kuesioner) , analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda</p>	<p>Menggunakan kuesioner</p> <p>Menggunakan tingkat pendidikan dan kreatifitas pegawai sebagai variabel independen (X) serta kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y)</p>	<p>Lokasi penelitian pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur</p> <p>Sampel penelitian menggunakan seluruh PNS menjadi responden yang berjumlah 37 orang</p>

2.	Radiany (2003)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Budaya Organisasi (X_1) <p>Variabel Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan (Y) 	<p>Metode survey (kuesioner) , analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda serta <i>SPSS Versi 11.0</i></p>	<p>Menggunakan kuesioner</p> <p>Menggunakan budaya organisasi sebagai variabel independen (X) serta kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y)</p>	<p>Lokasi penelitian pada Perguruan Tinggi Swasta di Kalimantan Selatan "STIE Pancasetia Banjarmasin"</p> <p>Populasi menggunakan seluruh mahasiswa jurusan manajemen (strata 1 atau S1) dengan jumlah mahasiswa sebanyak 4.540 orang</p>
3.	Hikmawati	<p>Variabel Independen :</p>	<p>Metode kuesioner,</p>	<p>Menggunakan</p>	<p>Lokasi penelitian</p>

	(2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya Organisasi (X_1) <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan Publik (Y) 	analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda	kuesioner Menggunakan budaya organisasi sebagai variabel independen (X) serta kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y)	pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa Sampel penelitian menggunakan pegawai di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa yang berjumlah 149 orang
3.	Dama dan Ogi (2018)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inovasi (X_1) - Kreativitas (X_2) <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kinerja Karyawan (Y) 	Metode kuesioner, analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda	Menggunakan kuesioner Menggunakan inovasi dan kreativitas sebagai variabel independen (X) serta	Lokasi penelitian pada PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Manado Populasi menggunakan seluruh

				kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y)	karyawan di PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Manado yang berjumlah 149 orang
4.	Putri Nia Agustin (2018)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kreativitas (X_1) - Budaya Organisasi (X_2) <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan (Y) 	Angket (kuesioner) serta analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda	<p>Menggunakan kuesioner</p> <p>Menggunakan kreativitas dan budaya organisasi sebagai variabel independen (X) serta kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y)</p>	<p>Lokasi penelitian Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro di Surabaya</p> <p>Sampel penelitian menggunakan pelayanan umum bidang usaha mikro yang diberikan kepada masyarakat dengan jumlah</p>

					pelaku usaha sentra wisata kuliner berjumlah 60 responden.
--	--	--	--	--	---

Lampiran 7

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

**Karyawan Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya
Di Surabaya**

Dengan Hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, saya sebagai peneliti memohon bantuan saudara agar berkenan memberikan jawaban kuesioner yang telah saya sajikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.

Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi hasil analisis dalam penelitian ini dan tidak mempengaruhi penilaian instansi terhadap kinerja saudara. Data pribadi saudara tidak akan dipublikasikan, sehingga saudara dapat memberikan opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi saudara terhadap pengisian kuesioner ini karena jawaban tersebut merupakan kontribusi yang berharga baik bagi peneliti dan ilmu pengetahuan. Atas perhatian dan kerjasama saudara, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Putri Nia Agustin

Identitas Responden

Sebelum menjawab, isilah identitas saudara pada tempat yang telah disediakan di bawah ini :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan)* coret yang tidak perlu

Usia :

Petunjuk Pengisian

Mohon pernyataan di bawah ini dijawab dengan memilih jawaban yang telah disediakan dan member tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Butir Pernyataan

Variabel	No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kreativitas	1.	Kreativitas yang saya miliki dapat memberikan manfaat bagi instansi					
	2.	Dengan kreativitas yang saya miliki instansi mampu menyelesaikan masalah					
	3.	Saya memiliki rasa percaya diri terhadap ide gagasan yang berasal dari pemikiran saya					
	4.	Saya menggunakan waktu luang untuk kegiatan yang bermanfaat sebagai pengembangan kemampuan saya					
Budaya Organisasi	5.	Saya diberikan kesempatan berinisiatif sendiri untuk menyelesaikan					

		pekerjaan					
	6.	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan					
	7.	Jika terjadi hambatan ketika melakukan pekerjaan yang tingkat kesulitannya lebih tinggi, atasan selalu memberikan bantuan kepada saya					
	8.	Atasan saya memberikan dukungan dalam menyelesaikan pekerjaan					
	9.	Pekerjaan saya diawasi langsung oleh atasan					
	10.	Atasan mengawasi perilaku saya dalam bekerja					
	11.	Atasan memperhatikan kepentingan					

		karyawan yang mengalami kesulitan dalam bekerja					
	12.	Atasan memberikan motivasi kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya					
	13.	Komunikasi atasan dengan karyawan selalu terjalin dengan baik					
	14.	Dalam melaksanakan pekerjaan, terjalin proses komunikasi dengan rekan kerja					
Kualitas Pelayanan	15.	Ruang kantor nyaman dan bersih					
	16.	Fasilitas layanan lain tertata rapi					
	17.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan					
	18.	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur					

	19.	Karyawan ramah dan cekatan					
	20.	Saya selalu memberikan informasi dengan jelas					
	21.	Saya menguasai informasi yang terkait dengan layanan					
	22.	Memiliki standar pelayanan minimal					
	23.	Karyawan/instansi memberikan perhatian khusus kepada setiap masyarakat yang dilayani					
	24.	Saya bisa berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang dilayani					

Lampiran 8
Rekapitulasi

No. Responden	Variabel		
	X1	X2	Y
Resp.1	14	38	38
Resp.2	12	28	30
Resp.3	12	24	26
Resp.4	14	35	42
Resp.5	14	32	37
Resp.6	12	33	40
Resp.7	13	29	36
Resp.8	12	34	26
Resp.9	13	34	33
Resp.10	10	23	32
Resp.11	17	44	32
Resp.12	17	32	40
Resp.13	12	33	34
Resp.14	14	29	38

Resp.15	16	41	38
Resp.16	10	25	33
Resp.17	16	41	30
Resp.18	18	32	30
Resp.19	16	33	38
Resp.20	16	29	33
Resp.21	12	30	49
Resp.22	13	31	28
Resp.23	11	29	34
Resp.24	14	34	45
Resp.25	15	37	33
Resp.26	15	39	32
Resp.27	11	27	30
Resp.28	17	32	40
Resp.29	16	33	41
Resp.30	13	29	33
Resp.31	10	29	34
Resp.32	15	40	41

Resp.33	6	15	16
Resp.34	15	37	37
Resp.35	20	47	47
Resp.36	9	26	27
Resp.37	6	17	18
Resp.38	8	20	21
Resp.39	11	30	31
Resp.40	14	32	31
Resp.41	19	44	44
Resp.42	12	27	27
Resp.43	13	31	32
Resp.44	13	30	30
Resp.45	12	34	35
Resp.46	14	36	36
Resp.47	15	37	38
Resp.48	18	41	40
Resp.49	12	30	30
Resp.50	13	33	33

Resp.51	14	39	39
Resp.52	14	34	34
Resp.53	15	40	40
Resp.54	16	37	36
Resp.55	15	39	39
Resp.56	13	36	36
Resp.57	7	22	23
Resp.58	11	34	35
Resp.59	15	38	38
Resp.60	13	29	29

Lampiran 9
Tabel Tabulasi

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
Resp.1	4	4	3	3
Resp.2	3	3	3	3
Resp.3	3	3	3	3
Resp.4	3	3	4	4
Resp.5	3	4	4	3
Resp.6	3	3	3	3
Resp.7	4	3	3	3
Resp.8	3	3	3	3
Resp.9	3	4	3	3
Resp.10	3	2	2	3
Resp.11	4	5	5	3
Resp.12	3	4	5	5
Resp.13	3	3	3	3
Resp.14	3	4	3	4
Resp.15	4	4	4	4

Resp.16	3	2	2	3
Resp.17	4	4	5	3
Resp.18	4	5	4	5
Resp.19	4	4	5	3
Resp.20	4	4	4	4
Resp.21	3	2	3	4
Resp.22	4	4	3	2
Resp.23	4	2	3	2
Resp.24	3	4	4	3
Resp.25	3	5	3	4
Resp.26	4	3	3	5
Resp.27	3	2	3	3
Resp.28	5	4	4	4
Resp.29	4	4	4	4
Resp.30	4	3	3	3
Resp.31	3	3	2	2
Resp.32	4	5	3	3
Resp.33	2	2	1	1

Resp.34	4	4	3	4
Resp.35	5	5	5	5
Resp.36	2	2	3	2
Resp.37	2	2	1	1
Resp.38	2	3	1	2
Resp.39	3	4	2	2
Resp.40	4	4	4	2
Resp.41	5	5	4	5
Resp.42	3	3	3	3
Resp.43	3	3	4	3
Resp.44	4	3	4	2
Resp.45	3	3	4	2
Resp.46	3	4	3	4
Resp.47	3	4	4	4
Resp.48	5	5	3	5
Resp.49	3	3	3	3
Resp.50	3	3	4	3
Resp.51	5	3	3	3

Resp.52	4	4	2	4
Resp.53	5	4	2	4
Resp.54	4	4	4	4
Resp.55	4	4	3	4
Resp.56	4	3	3	3
Resp.57	2	2	2	1
Resp.58	3	3	3	2
Resp.59	4	3	4	4
Resp.60	3	4	4	2

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
Resp.1	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3
Resp.2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Resp.3	3	3	3	3	2	3	4	1	1	1
Resp.4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Resp.5	3	4	4	3	3	3	5	2	2	3
Resp.6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Resp.7	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Resp.8	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4
Resp.9	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
Resp.10	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3
Resp.11	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5
Resp.12	3	4	4	3	3	3	5	2	2	3
Resp.13	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Resp.14	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Resp.15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Resp.16	3	2	2	3	4	4	3	1	1	2
Resp.17	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4

Resp.18	3	4	4	3	3	3	5	2	2	3
Resp.19	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Resp.20	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Resp.21	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4
Resp.22	4	4	3	2	2	4	2	2	4	4
Resp.23	4	2	3	2	3	4	4	1	2	4
Resp.24	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
Resp.25	3	5	3	4	4	3	4	3	3	5
Resp.26	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3
Resp.27	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
Resp.28	3	4	4	3	3	3	5	2	2	3
Resp.29	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Resp.30	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Resp.31	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
Resp.32	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5
Resp.33	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
Resp.34	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Resp.35	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5

Resp.36	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3
Resp.37	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1
Resp.38	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3
Resp.39	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4
Resp.40	4	4	4	2	3	4	4	2	3	2
Resp.41	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4
Resp.42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Resp.43	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3
Resp.44	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1
Resp.45	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3
Resp.46	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Resp.47	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Resp.48	5	5	3	5	5	4	4	2	3	5
Resp.49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp.50	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2
Resp.51	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3
Resp.52	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2
Resp.53	5	4	2	4	4	3	4	5	4	5

Resp.54	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
Resp.55	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3
Resp.56	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Resp.57	2	2	2	1	3	3	2	1	4	2
Resp.58	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4
Resp.59	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Resp.60	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3

Resp.18	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3
Resp.19	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4
Resp.20	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3
Resp.21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Resp.22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Resp.23	5	4	3	2	3	4	3	3	3	4
Resp.24	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3
Resp.25	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3
Resp.26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Resp.27	4	5	3	4	2	3	2	2	2	3
Resp.28	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
Resp.29	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3
Resp.30	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
Resp.31	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
Resp.32	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5
Resp.33	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3
Resp.34	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Resp.35	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5

Resp.36	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3
Resp.37	2	1	1	2	3	1	1	3	1	3
Resp.38	3	1	2	3	2	1	2	1	3	3
Resp.39	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4
Resp.40	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3
Resp.41	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5
Resp.42	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
Resp.43	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4
Resp.44	3	4	2	3	3	4	3	3	1	4
Resp.45	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4
Resp.46	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
Resp.47	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Resp.48	5	3	5	5	4	4	2	3	5	4
Resp.49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp.50	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3
Resp.51	3	3	3	5	5	5	3	4	3	5
Resp.52	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4
Resp.53	4	2	4	4	3	4	5	4	5	5

Resp.54	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
Resp.55	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4
Resp.56	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Resp.57	2	2	1	3	3	2	1	4	2	3
Resp.58	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4
Resp.59	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4
Resp.60	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3

Lampiran 10
Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Variabel Kreativitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	9.9000	5.447	.632	.416	.748
x1.2	9.9167	4.959	.668	.450	.725
x1.3	10.1333	5.168	.541	.300	.787
x1.4	10.2000	4.603	.636	.419	.742

Variabel Budaya Organisasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	29.1500	33.960	.666	.570	.863
x2.2	29.1833	33.068	.670	.551	.861
x2.3	29.4000	34.007	.551	.426	.870
x2.4	29.5167	32.762	.646	.516	.863
x2.5	29.2167	35.630	.494	.327	.873
x2.6	29.0333	35.185	.604	.511	.868
x2.7	28.9333	32.063	.610	.509	.866
x2.8	29.7000	30.247	.677	.579	.861
x2.9	29.6833	33.169	.594	.562	.867
x2.10	29.2833	32.308	.586	.476	.868

Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	30.5667	33.877	.686	.654	.857
y1.2	30.8333	34.412	.546	.433	.867
y1.3	30.9167	32.552	.724	.674	.853
y1.4	30.8167	36.152	.519	.373	.869
y1.5	30.5833	34.179	.598	.426	.863
y1.6	30.5000	33.000	.663	.534	.858
y1.7	30.5833	30.722	.670	.594	.858
y1.8	30.8833	34.071	.576	.448	.865
y1.9	30.8500	32.435	.622	.497	.861
y1.10	30.6667	36.972	.389	.339	.877

b. Uji Reliabilitas

Variabel Kreativitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.801	.805	4

Variabel Budaya Organisasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.878	.882	10

Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

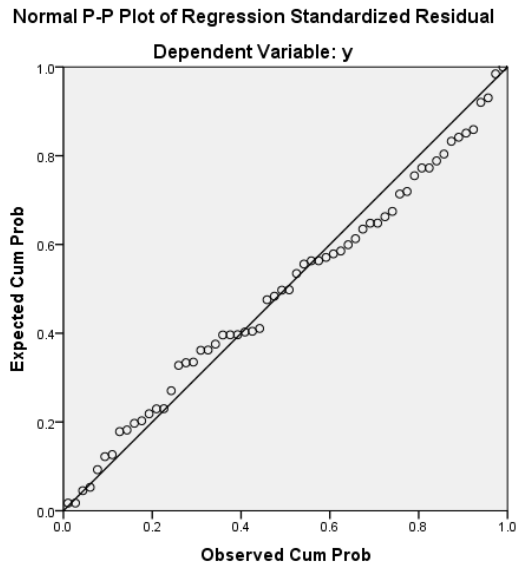
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.875	10

Lampiran 11

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized

Residual

N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.46616596
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.073
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.559	3.109		3.396	.001		
x1	.749	.364	.338	2.056	.044	.314	3.189
x2	.416	.166	.412	2.506	.015	.314	3.189

a. Dependent Variable: y

c. Uji Heteroskedastisitas

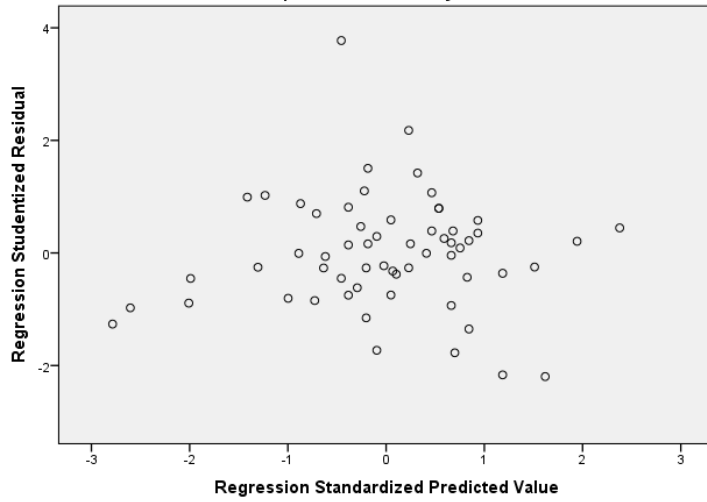
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.288	2.098			2.044	.046
x1	.108	.246	.103		.439	.662
x2	-.076	.112	-.160		-.679	.500

a. Dependent Variable: RES_2

Scatterplot

Dependent Variable: y



d. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.516	.499	4.54384	2.242

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Lampiran 12

Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T, Dan Uji F

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.559	3.109		3.396	.001					
x1	.749	.364	.338	2.056	.044	.680	.263	.190	.314	3.189
x2	.416	.166	.412	2.506	.015	.693	.315	.231	.314	3.189

a. Dependent Variable: y

b. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.559	3.109		3.396	.001
x1	.749	.364	.338	2.056	.044
x2	.416	.166	.412	2.506	.015

a. Dependent Variable: y

c. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1254.082	2	627.041	30.370	.000 ^b
	Residual	1176.852	57	20.647		
	Total	2430.933	59			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Lampiran 13
Tabel Frekuensi

Variabel Kreativitas

Frequency Table

		x1.1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	2.00	5	8.3	8.3	8.3
	3.00	27	45.0	45.0	53.3
	4.00	22	36.7	36.7	90.0
	5.00	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	15.0	15.0	15.0
	3.00	21	35.0	35.0	50.0
	4.00	23	38.3	38.3	88.3
	5.00	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	7	11.7	11.7	16.7
	3.00	27	45.0	45.0	61.7
	4.00	18	30.0	30.0	91.7

5.00	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	11	18.3	18.3	23.3
	3.00	24	40.0	40.0	63.3
	4.00	16	26.7	26.7	90.0
	5.00	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Variabel Budaya Organisasi

Frequency Table

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	8.3	8.3	8.3
	3.00	30	50.0	50.0	58.3
	4.00	20	33.3	33.3	91.7
	5.00	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	15.0	15.0	15.0

3.00	25	41.7	41.7	56.7
4.00	20	33.3	33.3	90.0
5.00	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	7	11.7	11.7	16.7
	3.00	30	50.0	50.0	66.7
	4.00	17	28.3	28.3	95.0
	5.00	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	11	18.3	18.3	23.3
	3.00	30	50.0	50.0	73.3
	4.00	12	20.0	20.0	93.3
	5.00	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	10.0	10.0	10.0
	3.00	30	50.0	50.0	60.0
	4.00	21	35.0	35.0	95.0

	5.00	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	28	46.7	46.7	50.0
	4.00	26	43.3	43.3	93.3
	5.00	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0

2.00	4	6.7	6.7	11.7
3.00	18	30.0	30.0	41.7
4.00	22	36.7	36.7	78.3
5.00	13	21.7	21.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

x2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	11.7	11.7	11.7
	2.00	20	33.3	33.3	45.0
	3.00	12	20.0	20.0	65.0
	4.00	16	26.7	26.7	91.7
	5.00	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	8.3	8.3	8.3
	2.00	15	25.0	25.0	33.3
	3.00	22	36.7	36.7	70.0
	4.00	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	11	18.3	18.3	23.3
	3.00	19	31.7	31.7	55.0
	4.00	20	33.3	33.3	88.3

5.00	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Variabel Kualitas Pelayanan

Frequency Table

y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.7	6.7	6.7
	3.00	27	45.0	45.0	51.7
	4.00	20	33.3	33.3	85.0
	5.00	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	5	8.3	8.3	13.3
	3.00	28	46.7	46.7	60.0
	4.00	19	31.7	31.7	91.7
	5.00	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	8	13.3	13.3	18.3
	3.00	26	43.3	43.3	61.7

4.00	19	31.7	31.7	93.3
5.00	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	10.0	10.0	10.0
	3.00	32	53.3	53.3	63.3
	4.00	19	31.7	31.7	95.0
	5.00	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	11.7	11.7	11.7
	3.00	22	36.7	36.7	48.3
	4.00	22	36.7	36.7	85.0
	5.00	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	2	3.3	3.3	8.3
	3.00	18	30.0	30.0	38.3
	4.00	28	46.7	46.7	85.0

5.00	9	15.0	15.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	5.0	5.0	5.0
	2.00	10	16.7	16.7	21.7
	3.00	15	25.0	25.0	46.7
	4.00	15	25.0	25.0	71.7
	5.00	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.3	3.3	3.3
	2.00	9	15.0	15.0	18.3
	3.00	26	43.3	43.3	61.7
	4.00	18	30.0	30.0	91.7
	5.00	5	8.3	8.3	100.0
	Total		60	100.0	100.0

y1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.3	3.3	3.3
	2.00	12	20.0	20.0	23.3
	3.00	23	38.3	38.3	61.7

4.00	13	21.7	21.7	83.3
5.00	10	16.7	16.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

y1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	5.0	5.0	5.0
	3.00	33	55.0	55.0	60.0
	4.00	17	28.3	28.3	88.3
	5.00	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	