

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2005) h,73.
- Agung, Aditya, 2017, Pengaruh Struktur Modal, Profitabilitas, Kebijakan Dividen Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2015, skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
- Andriyani, Yesy, 2016, Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, Universitas Mulawarman.
- Assauri, Sofjan, 2013, Manajemen Pemasaran, Jakarta : Rajawali Pers.
- Basu Swastha, 1996, Azas-Azas Marketing, Edisi 3, Liberty: Yogyakarta.
- Budiyanto, 2014, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi. Surabaya: STESIA
- Fika A.T., Mochammad, A., Muhammad, I., 2018, Analisis Ketersediaan Fasilitas Umum Terhadap Kepuasan Penghuni Komplek Perumahan Beutari Permai Desa Bayu Kecamatan Darul Imarah Kab. Aceh Besar, Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan 1(2):69-79.
- Hamalik, Oemar, 2011 Pengembangan Sumber Daya Manusia - Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu (Jakarta : Bumi Aksara ), h, 7-8.
- Hasan, Ali, 2008, Marketing, Media Utama, Yogyakarta.
- Hartono, Jogiyanto, (2011), Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman, BPFE, Yogyakarta.

- Jatman, Darmanto, 2011, Psikologi Jawa, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Yayasan Kayoman.
- Kertajaya, Herman, 2001, Strategi Marketing Plus: Gramedia, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong, 2001, Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2001, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo.
- , 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, jilid ke-satu, edisike-tiga belas, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3), Jakarta: Salemba Empat.
- Maister, H. D., 1998, True Professionalism, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Marlianti, M., Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat, Jurnal Paradigma, Vol.2 No.1, April 2013 : 155-173.
- Martianawati, 2009, Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas layanan dan Fasilitas SPBU "Pasti Pas" Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mardiyani, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. SKRIPSI
- Martono, Nanang, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.



- Parasuraman, A, 2014,, The Behaviorial Consequenses of Service Quality, New Jersey : Prentince Hall.
- Pratiwi, P., 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Boutique Beach Resort And Spa Tanjung Benoa Kab. Bandung. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 10, No. 2.
- Pudyartono dan Hasanah, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan, Lamongan. h, 8. Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan.
- Raharjani J, 2005, Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Sualayan Sebagai Tempat Berbelanja, (Semarang: Jurnal Studi Manajemen Organisasi, 2005), h, 57.
- Rahman, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus dilakukan pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunung Pati Semarang. SKRIPSI
- Rangkuti, Freddy, 2002, Measuring Customer Satisfaction, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rayi Endah K, 2008, Analisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Restoran Warung Taman Singosari Semarang, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro Semarang.
- Rinawati, 2009, Pengaruh kualitas produk , Harga, kualitas Pelayanan dan faktor emosi Terhadap Kepuasan Pasien RSU Yogyakarta, Universitas Negri Yogyakarta.
- Sriyadi, 1991, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suliyanto, 2005, Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran, Bogor : Ghalia Indonesia.

- Sujarweni, V, Wiratna, 2015, Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syahri, A., L., dan Andayani, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan ( Service Quality ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt , Sucofindo, Journal of Business administration1(2): 233
- Supardi, Nani, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. SKRIPSI
- Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Manajemen, Bandung : Alfabeta.
- Tim Dosen, 2018, Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Program Studi Manajemen, Edisi XII, Universitas Adi Buana Surabaya
- Tjiptono, 2001, Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.
- , 2012, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, (2003), Total Quality Management, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2015, Pelanggan Puas ? Tak Cukup !, edisi ke-satu, Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo (2017) dengan judul Profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia. SKRIPSI
- Wijaya, Toni 2011, Manajemen Kualitas Jasa, Cetakan ke-1, Kembangan-Jakarta Barat : PT, Indeks.
- Webster, Merriam, 2019, Merriam Webster's Collegiate Dictionary, United States of America: Merriam Webster Incorporated.
- Yamit, Zulian, (2004), Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonesia, Yogyakarta.

## Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Andrianta Oddie Primaditya  
2. NIM : 141500016  
3. Program Studi : Manajemen  
4. Tgl Mengajukan Skripsi : 30 September 2019  
5. Judul Skripsi : Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta  
6. Dosen Pembimbing : Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M  
Ferry Hariawan, S.E., M.M.  
7. Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian	Ket
1	7 Oktober 2019		Judul	Acc
2	21 Oktober 2019		Bab I	Revisi
3	24 Oktober 2019		Bab I	Acc
4	26 November 2019		Bab II	Revisi
5	27 November 2019		Bab II	Acc
6	29 November 2019		Bab III	Revisi
7	23 Desember 2019		Bab III	Acc
8	30 Desember 2019		Ujian Proposal	
9	21 Januari 2020		Revisi Sempro	Acc
10	29 April 2020		Bab IV dan V	Acc
11	18 Juli 2020		Artikel	Acc

Surabaya, 22 Juli 2020  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M.**  
NIP/NPP : 12026121/DY

## Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian



Unipa Surabaya

### 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 : 191366 /01/FE/XII/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data


Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
PT. Wiratama Superintending  
Jl. Kelapa Hijau No.18 Jagakarsa  
di -  
Jakarta

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

Nama : Andrianta Oddie Primaditya  
NIM : 141500016  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Wiratama Superintending

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

Surabaya, 23 Desember 2019  
D e k a n,

  
**Dra. Siti Istikhoroh, M.Si**  
NIP. 19671019.199203.2001

## Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian



**PT. WIRATAMA SUPERINTENDING**  
*Consulting, Inspection and Audit Services*



Nomor : 024/WS/L/2020  
Hal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

**Kepada Yth. Bpk/Ibu Pimpinan**  
**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan permohonan ijin penelitian dan pengambilan data dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, bersama ini kami menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini diijinkan melakukan penelitian dan pengambilan data di PT. Wiratama Superintending, bertempat di JL. Kelapa Hijau No. 18 Jagakarsa Jakarta Selatan :

No.	Nama	NIM	Prodi	Judul Skripsi
1	Andrianta Oddie Primaditya	141500016	Manajemen (Pemasaran)	Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta

Masa pengambilan data +/- 2 Minggu bulan Desember 2019. Demikian surat persetujuan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Jakarta, 10 Januari 2020

Putu Mika Nareswari  
  
**WIRATAMA**

Putu Mika Nareswari  
HRD Manager





## Lampiran 5 : Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

No. Responden :

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu/Sdr/i. ....

di -

Tempat. -

Saya mohon dengan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam memberi respon atas pernyataan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun laporan penelitian dengan judul: "Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Wiratama Superintending". Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Andrianta Oddie Primaditya

## **I. Identitas Responden**

Nama : .....

Usia : ..... tahun

Perusahaan : .....

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

## **II. Petunjuk**

1. Baca dan pahami pernyataan-pernyataan yang tersedia, pernyataan diikuti lima jawaban. Bapak/Ibu sendiri cukup memilih satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (✓).
2. Bapak/Ibu diharapkan memberi tanggapan / jawaban terhadap pernyataan yang terdapat dibawah ini sesuai dengan apa yang dirasakan dan pengalaman saudara.
3. Alternatif jawaban adalah:  
STS : Sangat Tidak Setuju  
TS : Tidak Setuju  
N : Netral  
S : Setuju  
SS : Sangat Setuju

A	Ketersediaan Fasilitas	SS	S	N	STS	STS
	Pertimbangan/perencanaan spasial					
1.	Inspektur melakukan kegiatan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur.					
2.	Inspektur kurang peduli terhadap fasilitas pendukung yang telah di siapkan perusahaan.					
	Perencanaan ruang					
3.	Inspektur mematuhi peraturan yang telah ada di perusahaan.					
4.	Inspektur tidak memperhatikan ruangan yang digunakan untuk inspeksi agar sesuai dengan standart.					
	Perlengkapan/perabotan					
5.	Inspektur membawa dokumen yang diperlukan untuk kegiatan inspeksi.					
6.	Peralatan yang digunakan untuk inspeksi harus tidak memiliki keterangan cara pemakaian dan kalibrasi.					
	Tata cahaya dan warna					
7.	Inspektur memperhatikan ruangan yang digunakan untuk inspeksi agar sesuai dengan standart (cahaya, sirkulasi udara, dsb.)					
8.	Inspektur tidak memberi masukan terhadap lingkungan sekitar untuk masalah penerangan pada saat proses inspeksi					

	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.					
9.	Inspektur memiliki ijin untuk melakukan kegiatan inspeksi selama berada di perusahaan					
10.	Inspektur tidak memberikan pernyataan untuk ijin mengambil gambar atau foto selama di perusahaan,					
	Unsur pendukung					
11.	Inspektur membawa dokumen tambahan yang dibutuhkan untuk inspeksi.					
12.	Perusahaan tidak memberikan fasilitas yang sesuai standar untuk inspector pada saat melakukan inspeksi.					

<b>B</b>	<b>Profesionalisme Karyawan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>STS</b>	<b>STS</b>
	Equality					
1.	Inspektur memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh produk yang diinspeksi					
2.	Inspektur tidak melakukan sesuai dengan standar operasional yang telah di tetapkan pada saat inspeksi.					
	Equity					
3.	Inspektur tidak membandingkan kualitas produk yang diinspeksi dengan kualitas produk perusahaan lain.					

4.	Inspektur kurang bijak dalam memberikan contoh kualitas dengan perusahaan lain.					
	Loyalty					
5.	Inspektur menyelesaikan tugasnya sampai selesai sesuai dengan surat tugas yang didapat.					
6.	Inspektur terburu-buru dalam melakukan inspeksi sehingga tidak sesuai dengan standar operasional yang ada.					
	Accountability					
7.	Inspektur dapat bertanggung jawab atas hasil inspeksi terhadap perusahaan sesuai dengan temuan yang didapat.					
8.	Inspektur kurang memperhatikan resiko temuan yang telah di dapat					

C	Kualitas Jasa Pelayanan	SS	S	N	STS	STS
	Wujud Fisik ( <i>Tangibles</i> )					
1.	Inspektur membawa seluruh peralatan yang dibutuhkan untuk inspeksi.					
2.	Inspektur tidak menguasai dengan dokumen -dokumen pendukung yang telah ada.					
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )					
3.	Inspektur mampu memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan standart yang telah ditentukan					

4.	Inspektur kurang mampu menguasai permasalahan pada saat inspeksi					
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )					
5.	Inspektur cekatan dalam melakukan inspeksi					
6.	Inspektur tidak mudah berinteraksi selama melakukan inspeksi					
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )					
7.	Inspektur memiliki pengetahuan terhadap produk yang akan diinspeksi					
8.	Inspektur tidak memiliki pedoman standar operasional untuk melakukan kegiatan inspeksi					
	Empati ( <i>Empathy</i> )					
9.	Inspektur mempunyai komunikasi yang baik terhadap perusahaan yang akan diinspeksi					
10.	Inspektur kurang dalam menerima masukan pendapat dari perusahaan.					

D	Kepuasan Pelanggan	SS	S	N	STS	STS
	Kesesuaian harapan					
1.	Perusahaan dapat memberikan saran dan kritik terhadap Inspector.					
2.	Perusahaan tidak mendapatkan profesional kerja terhadap pelayanan yang diberikan Inspector.					
	Minat penggunaan ulang					

3.	Perusahaan menyukai profesionalisme kerja yang telah di berikan inspector.					
4.	Perusahaan kurang menerima atas hasil inspeksi dari Inspector					
	Kesediaan untuk merekomendasikan					
5.	Perusahaan memperoleh pelayanan yang baik dari Inspector					
6.	Inspektur kurang profesional dalam melakukan kegiatan inspeksi					
	Loyalitas Pelanggan					
7.	Perusahaan memperoleh pelayanan sampai selesai dari Inspector sesuai surat tugas yang ada.					
8.	Perusahaan tidak membantu inspector selama kegiatan proses kegiatan inspeksi berlangsung.					

Lampiran 7 : Tabulasi Data

Ketersediaan Fasilitas (X1)

Responden	Ketersediaan Fasilitas (X1)												X1_Total
	X1.1_1	X1.1_2	X1.2_1	X1.2_2	X1.3_1	X1.3_2	X1.4_1	X1.4_2	X1.5_1	X1.5_2	X1.6_1	X1.6_2	
Resp_1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	51
Resp_2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	38
Resp_3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	33
Resp_4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	42
Resp_5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	45
Resp_6	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	43
Resp_7	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	48
Resp_8	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	46
Resp_9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
Resp_10	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	45
Resp_11	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	37
Resp_12	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	45
Resp_13	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	33



Resp_14	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	42
Resp_15	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	43
Resp_16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	45
Resp_17	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	55
Resp_18	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	49
Resp_19	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	47
Resp_20	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	46
Resp_21	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	41
Resp_22	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	30
Resp_23	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	51
Resp_24	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	37
Resp_25	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
Resp_26	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	48
Resp_27	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	54
Resp_28	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	31
Resp_29	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	31
Resp_30	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	37
Resp_31	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	41
Resp_32	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	48

Resp_33	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	41
Resp_34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	39
Resp_35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Resp_36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	39
Resp_38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Resp_39	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	44
Resp_40	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	41
Resp_41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46
Resp_42	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	41
Resp_43	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
Resp_44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
Resp_45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
Resp_46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
Resp_47	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	32
Resp_48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	45
Resp_50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
Resp_51	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	40





Resp_90	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	45
Resp_91	5	3	5	5	5	2	3	5	4	3	4	3	47
Resp_92	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	4	4	46
Resp_93	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	52
Resp_94	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	52
Resp_95	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	52
Resp_96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	47
Resp_97	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	52
Resp_98	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	43
Resp_99	3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	45
Resp_100	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	54
Resp_101	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	43
Resp_102	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	50
Resp_103	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	52
Resp_104	5	4	3	5	3	5	3	3	5	4	4	4	48
Resp_105	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	47
Resp_106	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	56
Resp_107	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	48
Resp_108	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	50









Resp_51	4	4	4	4	4	5	4	4	33
Resp_52	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_53	4	4	3	4	3	4	4	4	30
Resp_54	5	4	4	4	4	4	4	4	33
Resp_55	3	3	4	3	4	3	3	3	26
Resp_56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_58	3	3	3	5	3	3	3	3	26
Resp_59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Resp_60	3	4	3	4	3	3	4	4	28
Resp_61	4	3	3	3	3	3	3	3	25
Resp_62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_63	5	4	4	4	4	3	4	4	32
Resp_64	3	4	4	4	4	3	4	4	30
Resp_65	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Resp_66	4	3	4	4	4	4	4	4	31
Resp_67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_68	2	3	3	3	3	4	3	3	24
Resp_69	2	4	4	4	4	4	4	4	30

Resp_70	3	4	4	4	4	4	4	4	31
Resp_71	3	3	3	3	3	5	3	3	26
Resp_72	5	4	3	4	3	3	4	4	30
Resp_73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Resp_74	3	3	4	4	4	4	4	4	30
Resp_75	4	4	4	3	4	3	3	5	30
Resp_76	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Resp_77	4	4	3	3	3	5	4	5	31
Resp_78	4	4	4	4	4	5	3	4	32
Resp_79	3	3	5	5	4	5	4	5	34
Resp_80	4	3	5	5	5	3	4	4	33
Resp_81	3	4	4	4	5	3	4	4	31
Resp_82	4	3	5	5	5	5	3	3	33
Resp_83	4	3	4	4	4	4	3	4	30
Resp_84	3	4	5	5	4	3	3	5	32
Resp_85	4	3	4	4	3	3	3	5	29
Resp_86	4	3	4	4	4	4	4	3	30
Resp_87	4	3	3	4	3	5	3	5	30
Resp_88	4	3	4	4	4	3	3	3	28

Resp_89	3	3	5	5	5	3	4	4	32
Resp_90	4	4	5	5	5	5	3	5	36
Resp_91	4	3	3	3	3	3	4	4	27
Resp_92	4	4	5	5	5	3	3	4	33
Resp_93	4	4	3	3	3	5	4	5	31
Resp_94	4	4	4	4	4	5	4	4	33
Resp_95	3	3	5	5	5	5	3	5	34
Resp_96	3	4	4	4	3	5	3	4	30
Resp_97	4	4	4	4	4	3	4	4	31
Resp_98	3	3	5	5	5	5	4	4	34
Resp_99	3	3	4	4	3	3	4	5	29
Resp_100	4	3	5	5	5	4	3	3	32
Resp_101	5	3	4	4	5	5	3	4	33
Resp_102	3	3	4	4	3	4	5	5	31
Resp_103	5	3	4	4	3	5	4	4	32
Resp_104	5	4	5	5	3	4	4	4	34
Resp_105	3	3	3	3	5	4	5	4	30
Resp_106	5	5	4	4	3	4	3	5	33
Resp_107	3	5	5	5	5	4	5	5	37

Resp_108	3	4	4	4	4	3	3	5	30
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### Kualitas Jasa Pelayanan (X3)

Responden	Kualitas Jasa Pelayanan (X3)										X3_Total
	X3.1_1	X3.1_2	X3.2_1	X3.2_2	X3.3_1	X3.3_2	X3.4_1	X3.4_2	X3.5_1	X3.5_2	
Resp_1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
Resp_2	4	5	4	3	3	5	3	5	3	5	40
Resp_3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	35
Resp_4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	32
Resp_5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36
Resp_6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	36
Resp_7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
Resp_8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
Resp_9	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	40
Resp_10	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37







Resp_68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
Resp_69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
Resp_70	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
Resp_71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
Resp_72	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36
Resp_73	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33
Resp_74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
Resp_76	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33
Resp_77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
Resp_79	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	33
Resp_80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Resp_81	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
Resp_82	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
Resp_83	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	43
Resp_84	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
Resp_85	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
Resp_86	5	3	5	4	5	2	3	3	4	4	38



Resp_87	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	37
Resp_88	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	39
Resp_89	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	42
Resp_90	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	40
Resp_91	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	32
Resp_92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_93	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	38
Resp_94	4	5	4	5	5	2	5	4	4	4	42
Resp_95	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	42
Resp_96	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
Resp_97	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
Resp_98	4	5	2	3	3	5	4	4	4	4	38
Resp_99	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39
Resp_100	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	44
Resp_101	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	37
Resp_102	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
Resp_103	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
Resp_104	5	3	5	4	5	2	3	3	4	3	37
Resp_105	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	41



Resp_11	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	31
Resp_12	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	34
Resp_13	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
Resp_14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
Resp_15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_16	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
Resp_17	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40
Resp_18	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
Resp_19	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
Resp_20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
Resp_24	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
Resp_25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_28	4	3	2	5	4	3	4	5	4	4	38
Resp_29	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	36





Resp_68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_70	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	35
Resp_71	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35
Resp_72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_73	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
Resp_74	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Resp_75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Resp_79	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	36
Resp_80	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
Resp_81	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	43
Resp_82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_84	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	44
Resp_85	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	35
Resp_86	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37

Resp_87	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	34
Resp_88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_89	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
Resp_90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_92	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
Resp_93	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Resp_94	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Resp_95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_96	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	43
Resp_97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_99	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
Resp_100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
Resp_101	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
Resp_102	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
Resp_103	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
Resp_104	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	47
Resp_105	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	39





### Lampiran 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden

X1_Total	X2_Total	X3_Total	Y_Total
51	32	43	38
38	29	40	30
33	32	35	32
42	26	32	32
45	31	36	37
43	32	36	36
48	33	39	42
46	34	38	41
46	26	40	40
45	31	37	40
37	32	31	31
45	24	39	34
33	31	36	36
42	32	35	38
43	27	38	30
45	24	32	33
55	31	33	40
49	24	37	42
47	24	41	32
46	30	35	40
41	30	42	40
30	31	40	30
51	25	32	38
37	31	43	38
46	32	39	40

48	32	42	40
54	32	38	40
31	18	38	38
31	32	42	36
37	31	39	34
41	26	38	32
48	25	39	40
41	32	40	40
39	38	33	30
36	25	37	37
48	32	39	40
39	33	34	40
36	24	39	30
44	31	37	38
41	32	34	38
46	30	40	30
41	29	37	33
46	30	38	40
47	30	40	42
45	24	40	32
47	27	40	40
32	33	35	40
48	32	39	30
45	26	39	38
38	32	32	40
40	33	34	32
48	24	40	30
53	30	43	40

48	33	34	30
48	26	32	30
48	24	40	35
38	32	34	32
44	26	37	30
41	24	40	32
38	28	40	40
38	25	33	40
46	32	38	30
47	32	39	37
48	30	40	40
52	33	43	33
40	31	35	30
48	32	40	40
48	24	42	30
36	30	35	30
48	31	37	35
51	26	38	35
42	30	36	40
49	32	33	33
47	30	40	38
39	30	35	40
46	33	33	40
50	31	40	40
47	32	37	20
37	34	33	36
40	33	39	34
46	31	40	43

56	33	40	50
51	30	43	40
41	32	35	44
45	29	44	35
42	30	38	37
45	30	37	34
52	28	39	39
58	32	42	48
45	36	40	50
47	27	32	30
46	33	50	48
52	31	38	32
52	33	42	41
52	34	42	50
47	30	44	43
52	31	44	39
43	34	38	50
45	29	39	38
54	32	44	49
43	33	37	45
50	31	45	36
52	32	44	40
48	34	37	47
47	30	41	39
56	33	47	39
48	37	44	49
50	30	40	39

## Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS

### X1.1\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	5,6	5,6	5,6
	N	27	25	25	30,6
	S	58	53,7	53,7	84,3
	SS	17	15,7	15,7	100
	Total	108	100	100	

### X1.1\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	4,6	4,6	4,6
	N	39	36,1	36,1	40,7
	S	51	47,2	47,2	88
	SS	13	12	12	100
	Total	108	100	100	

### X1.2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	4,6	4,6	4,6
	N	30	27,8	27,8	32,4
	S	63	58,3	58,3	90,7
	SS	10	9,3	9,3	100
	Total	108	100	100	

### **X1.2\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	6,5	6,5	6,5
	N	31	28,7	28,7	35,2
	S	56	51,9	51,9	87
	SS	14	13	13	100
	Total	108	100	100	

### **X1.3\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	4,6	4,6	4,6
	N	28	25,9	25,9	30,6
	S	61	56,5	56,5	87
	SS	14	13	13	100
	Total	108	100	100	

### **X1.3\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	5,6	5,6	5,6
	N	42	38,9	38,9	44,4
	S	48	44,4	44,4	88,9
	SS	12	11,1	11,1	100
	Total	108	100	100	

### X1.4\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	3,7	3,7	3,7
	N	33	30,6	30,6	34,3
	S	59	54,6	54,6	88,9
	SS	12	11,1	11,1	100
	Total	108	100	100	

### X1.4\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	3,7	3,7	3,7
	N	28	25,9	25,9	29,6
	S	62	57,4	57,4	87
	SS	14	13	13	100
	Total	108	100	100	

### X1.5\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	42	38,9	38,9	40,7
	S	53	49,1	49,1	89,8
	SS	11	10,2	10,2	100
	Total	108	100	100	

### **X1.5\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	40	37	37	38,9
	S	52	48,1	48,1	87
	SS	14	13	13	100
	Total	108	100	100	

### **X1.6\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	25	23,1	23,1	24,1
	S	68	63	63	87
	SS	14	13	13	100
	Total	108	100	100	

### **X1.6\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	36	33,3	33,3	35,2
	S	57	52,8	52,8	88
	SS	13	12	12	100
	Total	108	100	100	



### X2.1\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	2,8	2,8	2,8
	N	42	38,9	38,9	41,7
	S	55	50,9	50,9	92,6
	SS	8	7,4	7,4	100
	Total	108	100	100	

### X2.1\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	47	43,5	43,5	44,4
	S	55	50,9	50,9	95,4
	SS	5	4,6	4,6	100
	Total	108	100	100	

### X2.2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	32	29,6	29,6	30,6
	S	59	54,6	54,6	85,2
	SS	16	14,8	14,8	100
	Total	108	100	100	

### **X2.2\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	31	28,7	28,7	29,6
	S	60	55,6	55,6	85,2
	SS	16	14,8	14,8	100
	Total	108	100	100	

### **X2.3\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	38	35,2	35,2	36,1
	S	51	47,2	47,2	83,3
	SS	18	16,7	16,7	100
	Total	108	100	100	

### **X2.3\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	42	38,9	38,9	39,8
	S	48	44,4	44,4	84,3
	SS	17	15,7	15,7	100
	Total	108	100	100	

### X2.4\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	39	36,1	36,1	36,1
	S	63	58,3	58,3	94,4
	SS	6	5,6	5,6	100
	Total	108	100	100	

### X2.4\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	27	25	25	25,9
	S	60	55,6	55,6	81,5
	SS	20	18,5	18,5	100
	Total	108	100	100	

### X3.1\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	29	26,9	26,9	27,8
	S	58	53,7	53,7	81,5
	SS	20	18,5	18,5	100
	Total	108	100	100	

### X3.1\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	32	29,6	29,6	29,6
	S	58	53,7	53,7	83,3
	SS	18	16,7	16,7	100
	Total	108	100	100	

### X3.2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	36	33,3	33,3	34,3
	S	59	54,6	54,6	88,9
	SS	12	11,1	11,1	100
	Total	108	100	100	

### X3.2\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	34	31,5	31,5	32,4
	S	61	56,5	56,5	88,9
	SS	12	11,1	11,1	100
	Total	108	100	100	

### X3.3\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	31	28,7	28,7	29,6
	S	65	60,2	60,2	89,8
	SS	11	10,2	10,2	100
	Total	108	100	100	

### X3.3\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	3,7	3,7	3,7
	N	30	27,8	27,8	31,5
	S	57	52,8	52,8	84,3
	SS	17	15,7	15,7	100
	Total	108	100	100	

### X3.4\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	3,7	3,7	3,7
	N	26	24,1	24,1	27,8
	S	72	66,7	66,7	94,4
	SS	6	5,6	5,6	100
	Total	108	100	100	

### X3.4\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	28	25,9	25,9	25,9
	S	63	58,3	58,3	84,3
	SS	17	15,7	15,7	100
	Total	108	100	100	

### X3.5\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	18	16,7	16,7	16,7
	S	81	75	75	91,7
	SS	9	8,3	8,3	100
	Total	108	100	100	

### X3.5\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	19	17,6	17,6	17,6
	S	72	66,7	66,7	84,3
	SS	17	15,7	15,7	100
	Total	108	100	100	

### Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	35	32,4	32,4	33,3
	S	59	54,6	54,6	88
	SS	13	12	12	100
	Total	108	100	100	

### Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	4,6	4,6	4,6
	N	46	42,6	42,6	47,2
	S	47	43,5	43,5	90,7
	SS	10	9,3	9,3	100
	Total	108	100	100	

### Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	4,6	4,6	4,6
	N	31	28,7	28,7	33,3
	S	61	56,5	56,5	89,8
	SS	11	10,2	10,2	100
	Total	108	100	100	

### Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	33	30,6	30,6	31,5
	S	58	53,7	53,7	85,2
	SS	16	14,8	14,8	100
	Total	108	100	100	

### Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	31	28,7	28,7	30,6
	S	63	58,3	58,3	88,9
	SS	12	11,1	11,1	100
	Total	108	100	100	

### Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	47	43,5	43,5	45,4
	S	48	44,4	44,4	89,8
	SS	11	10,2	10,2	100
	Total	108	100	100	



### Y4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	36	33,3	33,3	35,2
	S	59	54,6	54,6	89,8
	SS	11	10,2	10,2	100
	Total	108	100	100	

### Y4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	33	30,6	30,6	32,4
	S	58	53,7	53,7	86,1
	SS	15	13,9	13,9	100
	Total	108	100	100	

### Y5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	35	32,4	32,4	33,3
	S	59	54,6	54,6	88
	SS	13	12	12	100
	Total	108	100	100	

## Y5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	36	33,3	33,3	35,2
	S	59	54,6	54,6	89,8
	SS	11	10,2	10,2	100
	Total	108	100	100	

I Instrumen Penelitian





	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,014	,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.4_1	Pearson Correlation	,397*	,395**	,552**	,457**	,538**	,362**	1	,489**	,342**	,392**	,373**	,305**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.4_2	Pearson Correlation	,438*	,329**	,663**	,507**	,474**	,321**	,489**	1	,385**	,278**	,177	,164	,641**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,004	,066	,090	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.5_1	Pearson Correlation	,567*	,318**	,420**	,584**	,457**	,640**	,342**	,385**	1	,218*	,172	,145	,647**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,023	,076	,134	,000



TOTAL	Pearson	,812 <sup>*</sup>	,697 <sup>**</sup>	,733 <sup>**</sup>	,793 <sup>**</sup>	,791 <sup>**</sup>	,704 <sup>**</sup>	,684 <sup>**</sup>	,641 <sup>**</sup>	,647 <sup>**</sup>	,642 <sup>**</sup>	,517 <sup>**</sup>	,476 <sup>**</sup>	1
_X1	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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





	Sig. (2-tailed)	,059	,000	,000		,000	,001	,013	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.3_1	Pearson Correlation	,114	,305**	,792**	,532**	1	,277**	,279**	,249**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,239	,001	,000	,000		,004	,003	,009	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.3_2	Pearson Correlation	,214*	,259**	,276**	,321**	,277**	1	,175	,277**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,027	,007	,004	,001	,004		,070	,004	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.4_1	Pearson Correlation	,118	,427**	,205*	,239*	,279**	,175	1	,245*	,505**
	Sig. (2-tailed)	,225	,000	,033	,013	,003	,070		,011	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.4_2	Pearson Correlation	,219*	,419**	,373**	,438**	,249**	,277**	,245*	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,000	,000	,009	,004	,011		,000

N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TOTAL	Pearson	,453*	,645**	,772**	,752**	,714**	,569**	,505**	,638**	1
_X2	Correlation	*								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

### Kualitas Jasa Pelayanan (X3)

#### Correlations

		X3.1_ 1	X3.1_ 2	X3.2_ 1	X3.2_ 2	X3.3_ 1	X3.3_ 2	X3.4_ 1	X3.4_ 2	X3.5_ 1	X3.5_ 2	TOTAL_X3
X3.1_1	Pearson Correlation	1	,471**	,603**	,406**	,533**	,468**	,112	,123	,029	-,005	,686**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,249	,204	,763	,961	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.1_2	Pearson Correlation	,471**	1	,354**	,407**	,294**	,249**	,257**	,230*	,080	,066	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,009	,007	,017	,412	,498	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.2_1	Pearson Correlation	,603**	,354**	1	,425**	,475**	,192*	,052	,164	,111	,111	,619**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,047	,591	,090	,254	,251	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.2_2	Pearson Correlation	,406**	,407**	,425**	1	,444**	,240*	,135	,193*	,175	,139	,628**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,012	,162	,045	,070	,153	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.3_1	Pearson Correlation	,533**	,294**	,475**	,444**	1	,237*	,275**	,182	,187	-,011	,635**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,014	,004	,060	,053	,914	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.3_2	Pearson Correlation	,468**	,249**	,192*	,240*	,237*	1	,195*	,410**	,032	,122	,581**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,047	,012	,014		,043	,000	,744	,209	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.4_1	Pearson Correlation	,112	,257**	,052	,135	,275**	,195*	1	,193*	,204*	,065	,422**
	Sig. (2-tailed)	,249	,007	,591	,162	,004	,043		,046	,034	,505	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.4_2	Pearson Correlation	,123	,230*	,164	,193*	,182	,410**	,193*	1	,179	,347**	,530**
	Sig. (2-tailed)	,204	,017	,090	,045	,060	,000	,046		,063	,000	,000

	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.5_1	Pearson Correlation	,029	,080	,111	,175	,187	,032	,204*	,179	1	,320**	,359**
	Sig. (2-tailed)	,763	,412	,254	,070	,053	,744	,034	,063		,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.5_2	Pearson Correlation	-,005	,066	,111	,139	-,011	,122	,065	,347**	,320**	1	,353**
	Sig. (2-tailed)	,961	,498	,251	,153	,914	,209	,505	,000	,001		,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,686**	,613**	,619**	,628**	,635**	,581**	,422**	,530**	,359**	,353**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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



	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3.1	Pearson Correlation	,709**	,357**	,776**	,626**	1	,504**	,768**	,704**	,709**	,768**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3.2	Pearson Correlation	,637**	,502**	,532**	,614**	,504**	1	,514**	,445**	,637**	,514**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y4.1	Pearson Correlation	,715**	,381**	,853**	,700**	,768**	,514**	1	,772**	,715**	1,000**	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y4.2	Pearson Correlation	,634**	,327**	,683**	,734**	,704**	,445**	,772**	1	,634**	,772**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000

	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y5.1	Pearson	1,000**	,424**	,606**	,806**	,709**	,637**	,715**	,634**	1	,715**	,881**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y5.2	Pearson	,715**	,381**	,853**	,700**	,768**	,514**	1,000**	,772**	,715**	1	,903**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TOTAL	Pearson	,881**	,563**	,839**	,850**	,842**	,721**	,903**	,818**	,881**	,903**	1
_Y	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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



## b. Uji Reliabilitas

<b>Uji Reliabilitas</b>			
Variabel X <sub>1</sub>	Hasil	Nilai kritis	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,895	0,6	reliabel
X <sub>2</sub>	0,785	0,6	reliabel
X <sub>3</sub>	0,758	0,6	reliabel
Y	0,945	0,6	reliabel

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,895	12

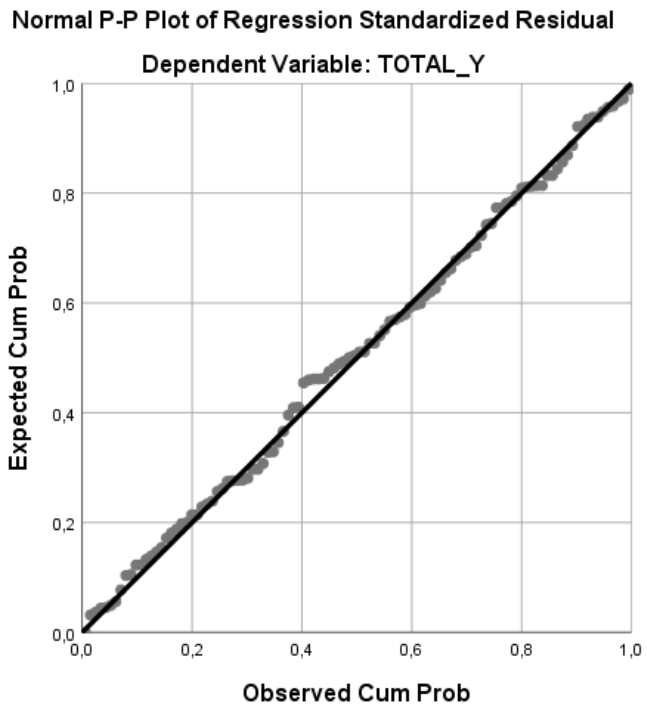
## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,84977768
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,030
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
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.



## b. Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,082	6,595		,012	,990		
	TOTAL_X1	,183	,088	,193	2,087	,039	,858	1,165
	TOTAL_X2	,503	,142	,304	3,543	,001	,990	1,010
	TOTAL_X3	,364	,141	,238	2,583	,011	,862	1,160

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

### c. Uji Heterokedastisitas

#### Uji Heterokedastisitas Glester

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,662	3	2,554	,515	,673 <sup>b</sup>
	Residual	515,746	104	4,959		
	Total	523,407	107			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

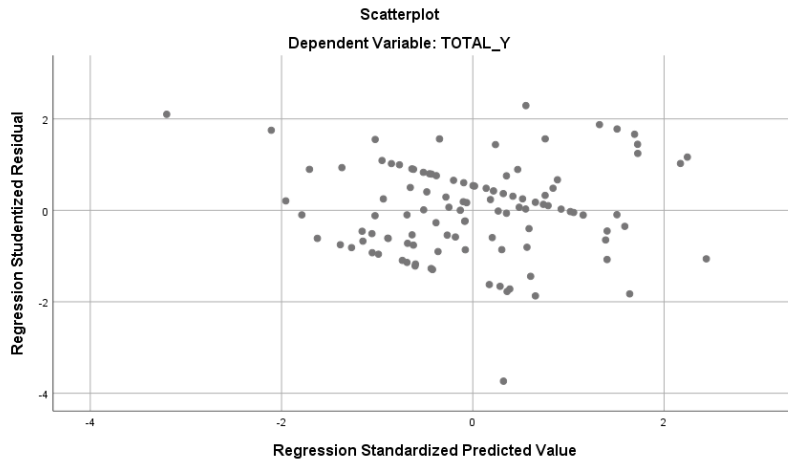
b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Jasa\_Pelayanan, Ketersediaan\_Fasilitas, Profesionalisme\_Karyawan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,082	6,595		,012	,990		
	TOTAL_X1	,183	,088	,193	2,087	,039	,858	1,165

TOTAL_X2	,503	,142	,304	3,543	,001	,990	1,010
TOTAL_X3	,364	,141	,238	2,583	,011	,862	1,160

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y



**c. Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,490 <sup>a</sup>	,240	,218	4,91923	2,060

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X3, TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

b. Dependent Variable: TOTAL\_Y

**3. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,082	6,595		,012	,990	
	TOTAL_X1	,183	,088	,193	2,087	,039	,858
	TOTAL_X2	,503	,142	,304	3,543	,001	,990
	TOTAL_X3	,364	,141	,238	2,583	,011	,862

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

#### 4, Pengujian Hipotesis

##### a. Uji t

Hasil uji t		
Standardized Coefficients	T	Sig.
(Constant)	.012	.990
Ketersediaan Fasilitas ( $X_1$ )	2.087	.039
Profesionalisme Karyawan ( $X_2$ )	3.543	.001
Kualitas Jasa Pelayanan ( $X_3$ )	2.583	.011

##### b. Uji F

Hasil uji F		
	F	Sig.
Regression	10.964	.000 <sup>b</sup>