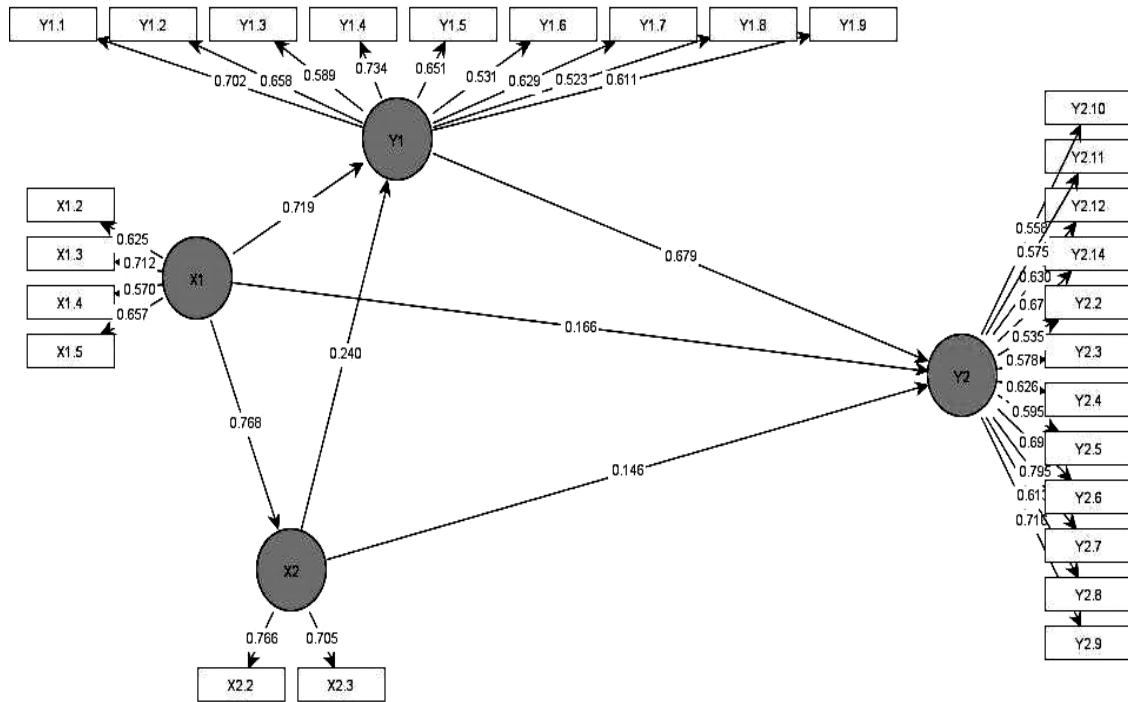


Gambar : Model Output PLS Hubungan Antar Variabel X1, X2, Y1, dan Y2



Gambar : Modifikasi Model Output PLS Hub. Antar Variabel X₁, X₂, Y₁, dan Y₂

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Kuesioner

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.1	4.1	4.1
	4.00	59	60.2	60.2	64.3
	5.00	35	35.7	35.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	20	20.4	20.4	21.4
	4.00	69	70.4	70.4	91.8
	5.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	17.3	17.3	17.3
	4.00	65	66.3	66.3	83.7
	5.00	16	16.3	16.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	22	22.4	22.4	23.5
	4.00	54	55.1	55.1	78.6
	5.00	21	21.4	21.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	18.4	18.4	18.4
	4.00	70	71.4	71.4	89.8
	5.00	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	19.4	19.4	19.4
	4.00	66	67.3	67.3	86.7
	5.00	13	13.3	13.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.3	16.3	16.3
	4.00	61	62.2	62.2	78.6
	5.00	21	21.4	21.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	27	27.6	27.6	27.6
	4.00	59	60.2	60.2	87.8
	5.00	12	12.2	12.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	13	13.3	13.3	14.3
	4.00	69	70.4	70.4	84.7
	5.00	15	15.3	15.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	33	33.7	33.7	33.7
	4.00	53	54.1	54.1	87.8
	5.00	12	12.2	12.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	21	21.4	21.4	22.4
	4.00	63	64.3	64.3	86.7
	5.00	13	13.3	13.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	29	29.6	29.6	31.6
	4.00	56	57.1	57.1	88.8
	5.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	17.3	17.3	17.3
	4.00	68	69.4	69.4	86.7
	5.00	13	13.3	13.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	22	22.4	22.4	23.5
	4.00	64	65.3	65.3	88.8
	5.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	22	22.4	22.4	23.5
	4.00	48	49.0	49.0	72.4
	5.00	27	27.6	27.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	22.4	22.4	22.4
	4.00	65	66.3	66.3	88.8
	5.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	24	24.5	24.5	25.5
	4.00	62	63.3	63.3	88.8
	5.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 3. Hasil Perhitungan Mean dan Standar Deviasi

Statistics

		X11	X12	X13	X14	X15
N	Valid	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.3163	3.8469	3.9898	3.9694	3.9184
Std. Deviation		.54861	.59814	.58318	.69541	.53097
Minimum		3.00	1.00	3.00	2.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Sum		423.00	377.00	391.00	389.00	384.00

Statistics

		X21	X22	X23
N	Valid	98	98	98
	Missing	0	0	0
Mean		3.9388	4.0510	3.8469
Std. Deviation		.57106	.61548	.61514
Minimum		3.00	3.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00
Sum		386.00	397.00	377.00

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
N	Valid	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.0000	3.7857	3.8980	3.7755	3.9592	3.8673	4.0306	3.8878	3.8469
Std. Deviation		.57437	.64616	.61744	.66628	.55461	.60305	.73854	.57226	.61514
Minimum		2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Sum		392.00	371.00	382.00	370.00	388.00	379.00	395.00	381.00	377.00

Lampiran 4. Hasil Perhitungan Chi Square Goodness Of Fit

Perilaku Pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	37	37.8	37.8	37.8
	Baik	61	62.2	62.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kinerja Pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	33	33.7	33.7	33.7
	Baik	65	66.3	66.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	36	36.7	36.7	36.7
	Baik	62	63.3	63.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Test Statistics

	Perilaku Pegawai	Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Chi-Square	5.878 ^a	10.449 ^a	6.898 ^a
df	1	1	1
Asymp. Sig.	.015	.001	.009

Lampiran 5. Hasil Perhitungan Chi Square Test Of Independent

Jenis Kelamin * Perilaku Pegawai Crosstabulation

Count

		Perilaku Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	32	54
	Perempuan	15	29	44
Total		37	61	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	.456 ^a	1	.499
Continuity Correction ^b	.217	1	.641
Likelihood Ratio	.458	1	.499
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	.452	1	.502
N of Valid Cases	98		

Umur Responden * Perilaku Pegawai Crosstabulation

Count

		Perilaku Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Umur Responden	20 - 28 Tahun	8	15	23
	29 - 37 Tahun	16	25	41
	38 - 46 Tahun	9	17	26
	47 - 55 Tahun	4	4	8
Total		37	61	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	.734 ^a	3	.865
Likelihood Ratio	.721	3	.868
Linear-by-Linear Association	.182	1	.670
N of Valid Cases	98		

Pendidikan * Perilaku Pegawai Crosstabulation

Count

		Perilaku Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Pendidikan	SLTA/Sederajat	7	4	11
	Diploma	6	7	13
	Strata 1	24	50	74
Total		37	61	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	4.418 ^a	2	.110
Likelihood Ratio	4.301	2	.116
Linear-by-Linear Association	4.358	1	.037
N of Valid Cases	98		

Masa Kerja * Perilaku Pegawai Crosstabulation

Count

		Perilaku Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Masa Kerja	1 - 9 Tahun	18	31	49
	10 - 18 Tahun	13	19	32
	19 - 27 Tahun	3	9	12
	28 - 36 Tahun	3	2	5
Total		37	61	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.017 ^a	3	.569
Likelihood Ratio	2.025	3	.567
Linear-by-Linear Association	.082	1	.775
N of Valid Cases	98		

Jenis Kelamin * Kinerja Pegawai Crosstabulation

Count

		Kinerja Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	20	34	54
	Perempuan	13	31	44
Total		33	65	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	.609 ^a	1	.435
Continuity Correction ^b	.320	1	.572
Likelihood Ratio	.613	1	.434
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	.603	1	.437
N of Valid Cases	98		

Umur Responden * Kinerja Pegawai Crosstabulation

Count

		Kinerja Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Umur Responden	20 - 28 Tahun	11	12	23
	29 - 37 Tahun	13	28	41
	38 - 46 Tahun	5	21	26
	47 - 55 Tahun	4	4	8
Total		33	65	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.517 ^a	3	.138
Likelihood Ratio	5.605	3	.133
Linear-by-Linear Association	1.109	1	.292
N of Valid Cases	98		

Pendidikan * Kinerja Pegawai Crosstabulation

Count

		Kinerja Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Pendidikan	SLTA/Sederajat	7	4	11
	Diploma	3	10	13
	Strata 1	23	51	74
Total		33	65	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	5.298 ^a	2	.071
Likelihood Ratio	5.025	2	.081
Linear-by-Linear Association	2.708	1	.100
N of Valid Cases	98		

Masa Kerja * Kinerja Pegawai Crosstabulation

Count

		Kinerja Pegawai		Total
		Kurang Baik	Baik	
Masa Kerja	1 - 9 Tahun	18	31	49
	10 - 18 Tahun	10	22	32
	19 - 27 Tahun	2	10	12
	28 - 36 Tahun	3	2	5
Total		33	65	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	3.395 ^a	3	.335
Likelihood Ratio	3.483	3	.323
Linear-by-Linear Association	.050	1	.824
N of Valid Cases	98		

Jenis Kelamin * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

Count

		Kualitas Pelayanan		Total
		Kurang Baik	Baik	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	32	54
	Perempuan	14	30	44
Total		36	62	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	.831 ^a	1	.362
Continuity Correction ^b	.491	1	.483
Likelihood Ratio	.835	1	.361
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	.822	1	.365
N of Valid Cases	98		

Umur Responden * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

Count

		Kualitas Pelayanan		Total
		Kurang Baik	Baik	
Umur Responden	20 - 28 Tahun	7	16	23
	29 - 37 Tahun	12	29	41
	38 - 46 Tahun	14	12	26
	47 - 55 Tahun	3	5	8
Total		36	62	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	4.654 ^a	3	.199
Likelihood Ratio	4.562	3	.207
Linear-by-Linear Association	1.997	1	.158
N of Valid Cases	98		

Pendidikan * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

Count

		Kualitas Pelayanan		Total
		Kurang Baik	Baik	
Pendidikan	SLTA/Sederajat	5	6	11
	Diploma	5	8	13
	Strata 1	26	48	74
Total		36	62	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	.458 ^a	2	.795
Likelihood Ratio	.449	2	.799
Linear-by-Linear Association	.439	1	.507
N of Valid Cases	98		

Masa Kerja * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

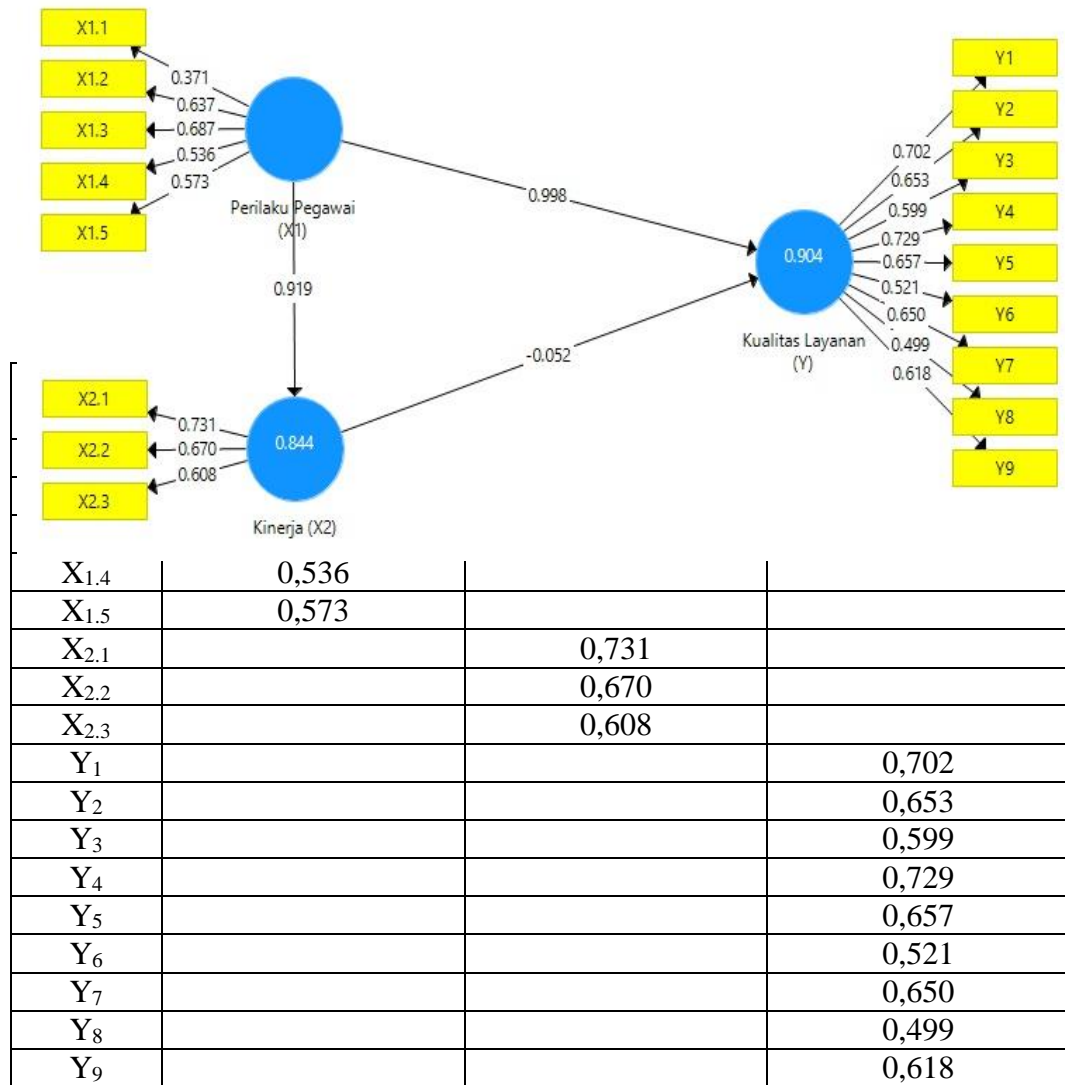
Count

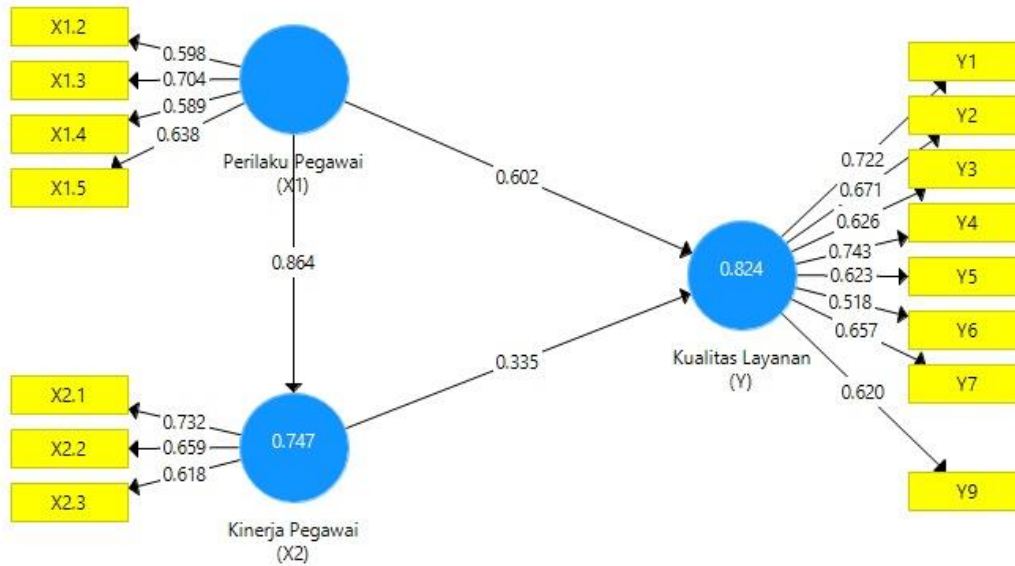
		Kualitas Pelayanan		Total
		Kurang Baik	Baik	
Masa Kerja	1 - 9 Tahun	14	35	49
	10 - 18 Tahun	16	16	32
	19 - 27 Tahun	5	7	12
	28 - 36 Tahun	1	4	5
Total		36	62	98

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.556 ^a	3	.207
Likelihood Ratio	4.579	3	.205
Linear-by-Linear Association	.493	1	.483
N of Valid Cases	98		

Lampiran 6. Hasil Perhitungan PLS





Variabel	Perilaku Pegawai (X ₁)	Kinerja Pegawai (X ₂)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)
X _{1.2}	0,598		
X _{1.3}	0,704		
X _{1.4}	0,589		
X _{1.5}	0,638		
X _{2.1}		0,732	
X _{2.2}		0,659	
X _{2.3}		0,618	
Y ₁			0,722
Y ₂			0,671
Y ₃			0,626
Y ₄			0,743
Y ₅			0,623
Y ₆			0,518
Y ₇			0,657
Y ₉			0,620

Average Variance Extracted (AVE).

Variabel	AVE
Perilaku Pegawai (X ₁)	0,541
Kinerja Pegawai (X ₂)	0,524
Kualitas Pelayanan Publik (Y ₁)	0,512

Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Perilaku Pegawai (X ₁)	0,728
Kinerja Pegawai (X ₂)	0,710
Kualitas Pelayanan Publik (Y ₁)	0,853

R Square (R²**)**

Variabel	R²
Kinerja Pegawai (X ₂)	0,747
Kualitas Pelayanan Publik (Y ₁)	0,824

THEORITICAL MAPPING

NO .	PENULIS (TAHUN)	JUDUL	PERMASALAHAN	METODOLOGI	HASIL
1.	Nugroho, M. Andi Satijo, et. al., 2005	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu	Apakah Kualitas Layanan dengan dimensi-dimensinya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Yogyakarta satu ?	Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat wajib pajak ataupun badan usaha yang terkena kewajiban pembayaran pajak penghasilan di wilayah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul yang merupakan wilayah kerja KPP Yogyakarta Satu. Oleh karena populasi adalah bersifat relatif homogen, maka sampling dilakukan dengan metode random sampling sejumlah 100 responden. Pengumpulan data diperoleh dengan cara	Dari hasil analisis regresi nampak variabel reliability, variabel responsibility dan variable assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel empathy dan variabel tangibility tidak berpengaruh signifikan. Tetapi, secara bersama-sama kelima variabel tersebut sebagai kualitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

				<p>membagikan kuesioner yang dibagikan kepada para responden. Responden diminta menjawab dengan metode skala likert 5 tingkatan. Untuk menguji validitas digunakan teknik korelasi Product Moment, sementara uji realilitas menggunakan rumus Cronbach'S Alpha. Pengujian ini dilakukan terhadap 30 responden</p>	
2.	<p>Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas pelanggan</p>	<p>Permasalahan adalah: 1.Apakah ada pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI ? 2.Apakah ada pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI ? 1.Apakah ada</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Model) dengan besarnya sampel sebanyak 125 orang responden dengan metode non probability</p>	<p>1.Terdapat pengaruh yang kuat antara variabel Kualitas Layanan KFC terhadap kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI, hal ini teruji bahwa 72,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, dan sisanya 27,1% kepuasan</p>

			<p>pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI ?</p>	<p>sampling yakni teknik Purposive sampling dari Mahasiswa FISIP UI yang pernah makan KFC tahun 2009 minimal sebanyak 3 x</p>	<p>pelanggan dipengaruhi oleh Faktor lain. 2. Tidak ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI. 3. Terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara Kepuasan Pelanggan KFC terhadap Loyalitas pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI, hal ini teruji bahwa 91% Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh Kepuasan Pelanggan, dan sisanya Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh Faktor lain.</p>
3.	<p>Surya Dharma, 2010</p>	<p>Kontingensi Perilaku Birokrasi Pemda : Reviu Disertasi Alm. Dr. Kadjatniko., M.Soc., Sc.</p>	<p>Restrukturisasi Organisasi Pemda menimbulkan resistensi dari unit kerja yang merasa kewenangannya diambil alih. Pendekatan Birokrasi yang digunakan oleh Pemda lebih menekankan pada penataan kegiatan berdasarkan</p>	<p>Unit analisisnya ialah birokrasi pemda Kabupaten dan Kota di Indonesia. Unit pengamatannya ialah perilaku birokrasi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi birokrasi</p>	<p>Berdasarkan pendekatan Analisis Structural Equation Model (SEM) yang sifatnya analisis konfirmasi faktor (CFA) diperoleh hasil penelitian yang menguatkan asumsi mengenai adanya sejumlah faktor determinan</p>

			<p>prosedur dan aturan yang rigid, dari pada inisiatif pelaksana sehingga administrasi negara menjadi tidak efektif dan efektif.</p>	<p>Pemda. Populasi dan sampel penelitian ini ialah pegawai negeri yang berada di Lingkungan Pemda Kabupaten dan Kota dengan populasi sebanyak 287 kabupaten dan 83 kota. Setiap item pertanyaan angket dibuat dalam bentuk kontinum antara 1 sd 10, dan Data dianalisis dengan menggunakan SEM dan menggunakan software LISREL.</p>	<p>bagi perubahan perilaku birokrasi Pemda Kabupaten / Kota yang diteliti. Secara praktis perubahan perilaku birokrasi Pemda membawa dampak terhadap perlunya mengembangkan perilaku birokrasi profesional sebagai kebutuhan nyata bagi birokrasi (organisasi publik) khususnya, dan organisasi pada umumnya. Hal tersebut nampak dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparat birokrasi secara efisien dan efektif dengan berbasis pada penerapan birokrasi profesional.</p>
4.	Hadi Sasana, 2010	Analisis Layanan Lembaga Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Semarang	<p>Apakah Layanan Lembaga Publik berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Semarang ?</p>	<p>Obyek penelitian adalah layanan umum pada Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, serta Dinas</p>	<p>Berdasarkan hasil studi layanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, dan Dinas Kesehatan di Kota Semarang</p>

				<p>Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang. Pengambilan sampel dengan teknik <i>purposive random sampling</i> sebanyak 100 orang. Determinan layanan umum sebagai variabel independen diukur dengan penampilan bukti fisik (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), daya tangkap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan kepedulian atau empati (<i>emphaty</i>). Variabel dependen adalah kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima di tiga instansi tersebut. Teknik analisis menggunakan <i>Structural</i></p>	<p>diperoleh kesimpulan bahwa variabel <i>responsiveness</i> (daya tangkap) dan <i>emphaty</i> (kepedulian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; variabel <i>tangibles</i> (penampilan), <i>reliability</i> (kehandalan), dan <i>assurance</i> (jaminan) mempunyai hubungan positif tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan variabel kepedulian merupakan variabel yang paling dominan di antara variabel lainnya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat atas layanan publik di Kota Semarang</p>
--	--	--	--	--	---

				<i>Equation Modeling</i> (SEM) (Ferdinand, 2005) atas dasar teoritis	
5.	Asnaldi, 2011	Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Singkil Utara)	<p>1. Apakah Perilaku Birokrasi berpengaruh terhadap harapan publik dalam melakukan pelayanan publik ?</p> <p>2. Apakah Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kebutuhan dan keinginan masyarakat?</p> <p>3. Apakah Perilaku Birokrasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik bagi masyarakat di Kecamatan Singkil Utara ?</p>	<p>Populasi Penelitian ini ialah seluruh masyarakat di Kecamatan Singkil Utara berjumlah 1776 KK. Sampel penelitian ditetapkan secara cluster random sampling sebanyak 70 KK yang berasal dari 7 kampung. Penelitian ini menggunakan metode <i>Explanatory Survey</i>. Untuk menjawab hipotesis digunakan analisis regresi sederhana.</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa Perilaku Birokrasi di Kecamatan Singkil Utara memenuhi harapan publik. Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari semua aspek yang telah ditetapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat/ Sesuai dengan hasil uji regresi sederhana menunjukkan t hitung sebesar 17,83 lebih besar dari pada t tabel 1,67 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh r square sebesar 0,820. artinya terdapat 82% variabel Perilaku Birokrasi</p>

					mempengaruhi terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik, sisanya sebesar 18% variabel Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh faktor lain.
6.	Sufiyah, Arrafiatus, 2011	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa	Apakah kualitas layanan akademik dan birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES semester 4, 6, dan 8 sejumlah 1850 mahasiswa. Peneliti mengambil populasi mahasiswa semester 4, 6, dan 8 karena peneliti menganggap bahwa mahasiswa semester 4, 6, dan 8 masih aktif mengikuti perkuliahan dan lebih lama menikmati dan merasakan pelayanan akademik dan birokrasi di Fakultas Ekonomi UNNES. Teknik	Dari hasil uji statistik terhadap data dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Pengaruh positif ini berarti bahwa jika kualitas layanan akademik semakin baik dan birokrasi semakin baik, maka kepuasan mahasiswa meningkat atau mahasiswa semakin merasa

				<p>sampel dalam penelitian ini menggunakan taraf kesalahan 5% dan mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi 1850 orang, jumlah sampel 200 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>proportional random sampling</i>. Cara pengambilan sampel dilakukan secara acak (<i>random</i>) dan <i>proportional</i> (proporsional). Analisis regresi berganda dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, menguji model atau kerangka penelitian yang diajukan. Validitas empiris menggunakan teknik analisis butir, yang digunakan dengan mengkorelasikan skor-skor pada butir yang</p>	<p>puas. Kualitas layanan akademik masuk dalam kriteria baik, birokrasi masuk dalam kriteria baik, dan kepuasan mahasiswa masuk dalam kriteria memuaskan. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selain kualitas layanan akademik masih ada variabel lain seperti citra, produk, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. Selain kualitas layanan akademik ada pengaruh positif dan signifikan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Birokrasi bukan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain yang</p>
--	--	--	--	--	--

				dimaksud dengan skor total. Pengujian validitas item dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16.0	mempengaruhi seperti harga, pelayanan, lokasi, mutu, dan fasilitas.
7.	Teguh Pribadi, Leonardi Budi Hasiholan, Andi Tri Harsono, 2012	Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah	<p>1. Apakah Responsivitas Aparatur Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah Berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ?</p> <p>2. Apakah Responsibilitas Aparatur Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah Berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ?</p> <p>3. Apakah Akuntabilitas Aparatur Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah Berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ?</p>	<p>Populasi adalah keseluruhan dari kelompok orang-orang, peristiwa dan hal-hal yang menjadi obyek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dari ciri-ciri yang telah ditetapkan sebelumnya. (Sekaran, 2000)</p> <p>Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah yang berjumlah 422 orang serta masyarakat yang diambil berdasarkan jumlah yang berkunjung untuk melakukan</p>	<p>Nilai t hitung variabel responsivitas 3.028 dengan tingkat signifikansi untuk koefisien regresi X_1 sebesar $0.000 < \alpha 0.05$, maka hipotesis nol (H_0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis variabel (H_a). Dapat disimpulkan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa responsivitas aparatur Biro Umum Setda Propinsi Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima. Nilai t hitung variabel responsibilitas</p>

				<p>pelayanan berjumlah 125 orang, jumlah keseluruhan sampel 547</p>	<p>7.837 dengan tingkat signifikansi untuk koefisien regresi X^2 sebesar $0.000 < \alpha 0.05$, maka hipotesis nol (H_0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis variabel (H_a). Dapat disimpulkan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa tanggung jawab aparatur Biro Umum Setda Propinsi Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima. Nilai t hitung variabel akuntabilitas 1.985 dengan tingkat signifikansi untuk koefisien regresi X^2 sebesar $0.000 < \alpha 0.05$, maka hipotesis nol (H_0) dalam penelitian ini ditolak dan</p>
--	--	--	--	---	---

					menerima hipotesis variabel (Ha). Dapat disimpulkan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa akuntabilitas aparatur Biro Umum Setda Propinsi Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima
8.	Achmad Mulyadi, 2012	Analisis Pengaruh Prilaku Birokrasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat	1. Bagaimana perilaku birokrasi, budaya kerja dan kinerja pegawai di pegawai Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat? 2. Berapa besar pengaruh perilaku birokrasi dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat?	Metode penelitian yang digunakan adalah metode <i>survey explanatory</i> , yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji model dan hipotesis yang digunakan adalah analisis SEM (<i>Structural</i>	Secara parsial perilaku birokrasi memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan dengan budaya kerja terhadap kinerja pegawai Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat. Artinya bahwa perilaku birokrasi lebih dominan dan menjadi prioritas utama dalam mempengaruhi terhadap kinerja pegawai dibandingkan budaya kerja pada Unit

				<p><i>Equation Modelling</i>). Uji model pengukuran dari keluaran program AMOS</p>	<p>Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat. Adapun karakteristik perilaku birokrasi yang memberikan pengaruh paling besar sampai terkecil secara berurutan terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan, pertanggungjawaban, kedisiplinan, ketaatan dan ketekunan kerja. Karakteristik kepuasan pengaruhnya paling besar, artinya bahwa karakteristik ini paling dominan dan menjadi prioritas dalam mempengaruhi kinerja pegawai Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat. Sedangkan karakteristik ketekunan kerja pengaruhnya paling kecil, artinya bahwa karakteristik ini tidak</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>dominan dan tidak menjadi prioritas dalam mempengaruhi kinerja pegawai Secara simultan perilaku birokrasi dan budaya kerja memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kinerja pegawai Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat. Hal ini mengandung makna bahwa perilaku birokrasi dan budaya kerja sangat dominan dalam mempengaruhi terhadap kinerja pegawai Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat variabel-variabel lain diluar perilaku birokrasi dan budaya kerja yang turut serta mempengaruhi terhadap kinerja</p>
--	--	--	--	--	---

					pegawai Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Jawa Barat
9.	Rezha, Fahmi, dkk. 2012	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat suatu Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan. Menurut Singarimbun dalam Singarimbun dan Effendi (2006, h.5), “penelitian penjelasan menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa”. Populasi sasaran di dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk menurut kontrak yang akan direkam tahun 2011 sebesar 1.020.002 Orang tingkat kelonggaran ketelitian (e)	1. Dari analisis, didapat koefisien deter-minasi sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. 2. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepu-asan masyarakat yang kualitas pela-yanan memberikan pengaruh secara

				<p>sebesar 10% maka besarnya pengambilan sampel (n) adalah sebesar 100 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>. Teknik ini digunakan jika karakteristik setiap unsur populasi heterogen namun berstrata secara proporsional</p>	<p>berarti terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman e-KTP.</p>
10.	Yusroni, 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka	<p>Apakah Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan PAD Kabupaten Bangka ?</p>	<p>Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif guna menjawab hipotesis Pengaruh kualitas pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat. Metode analisis data yang digunakan ialah analisis regresi dengan uji koefisien determinasi (r^2) dan uji t.</p>	<p>Secara simultan, hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas pelayanan terpadu satu pintu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun secara parsial dari dimensi-dimensi kualitas layanan masih terdapat dimensi kualitas layanan yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.</p>

					Dimensi-dimensi kualitas layanan yang tidak signifikan tersebut ialah dimensi assurance dan empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
11.	Endang Sukandar, 2013	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Prilaku Birokrasi Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Di Lingkungan Kabupaten Sumedang	Berapa besar Budaya Organisasi dan Perilaku Birokrasi pengaruhnya terhadap Kinerja Organisasi Dinas Di Lingkungan Kabupaten Sumedang	Penelitian ini menggunakan teknik sensus, yaitu para pejabat struktural pada Dinas di lingkungan Kabupaten Sumedang yang berjumlah 229 orang. Teknik analisisnya menggunakan Metode SEM (Structural Equation Model) dengan Software AMOS versi 17.0	Budaya Organisasi, Prilaku Birokrasi dan Kinerja Organisasi Dinas Di Lingkungan Kabupaten Sumedang sudah dilaksanakan dengan tepat, walaupun secara umum belum berjalan atau dilaksanakan berdasarkan dimensi-dimensi Budaya Organisasi, karakteristik-karakteristik perilaku birokrasi dan faktor-faktor kinerja organisasi. Oleh karena itu variabel-variabel tersebut diharapkan dapat menjadi perhatian para pimpinan Dinas Di Lingkungan Kabupaten

					<p>Sumedang agar kinerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Secara parsial variabel Budaya Organisasi melalui dimensi-dimensinya telah memberi pengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Dinas Di Lingkungan Kabupaten Sumedang. Secara parsial variabel Prilaku Birokrasi melalui karakteristik-karakteristiknya telah memberi pengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Dinas Di Lingkungan Kabupaten Sumedang.</p>
12.	Roro Rukmini Widiaswari, 2013	Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru Selatan Banjarbaru	apakah ada pengaruh dari variabel-variabel kinerja aparat yang meliputi kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan	Penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena untuk memperoleh informasi berkenaan dengan dua variabel yang saling menghubungkan	Secara simultan variabel-variabel kualitas pelayanan aparat dalam penelitian ini ber-pengaruh secara signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Banjarbaru Selatan, karena

			<p>menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan ?</p>	<p>n antara variabel pertama yaitu kinerja aparat (X) yang menjadi variabel bebas dengan variabel yang kedua adalah kualitas pelayanan publik (Y) yang menjadi variabel terikat. Sedangkan teknik analisis yang penulis lakukan yaitu dengan menggunakan statistik inferensial antara lain uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda dan uji t maupun uji F.</p>	<p>dari taraf signifikansi 5% menunjukkan nilai $F_{hitung} = 6,944 > \text{nilai } F_{tabel} = 2,46$. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas hasil kerja (X1) = 4,781 mempunyai nilai koefisien regresi yang lebih besar (dominan) dibandingkan dengan nilai koefisien regresi variabel Kuantitas hasil kerja (X2) = 4,620, Ketepatan Waktu penyelesaian pekerjaan (X3) = 3,867 dan Kemampuan Aparat dalam menghadapi kesulitan kerja (X4) = 3,867</p>
--	--	--	--	---	--