

## LAMPIRAN

### 1. Kuisisioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

##### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT KAI SURABAYA GUBENG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

---

---

#### A. Data Responden

- Nama : .....
- Umur :  < 20 tahun     20-29 tahun     30-39 tahun;  
 40-49 tahun     >50 tahun
- Jenis Kelamin :  Laki-laki     Perempuan
- Pekerjaan :  PNS                       TNI/Polri             Swasta  
 Pelajar/mahasiswa     Ibu Rumah Tangga  
 Tidak Bekerja
- Frekuensi Kunjungan :  1 kali             2-5 kali             >5 kali

#### B. Petunjuk Pengisian

1. Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memberikan pendapat mengenai pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini.
2. Beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan pengalaman yang sebenarnya.
3. Dalam pernyataan dibawah terdapat Lima Alternatif jawaban dengan keterangan sebagai berikut:

- Sangat Puas                      : 5  
Puas                                    : 4  
Cukup                                : 3  
Kurang Puas                        : 2  
Sangat Tidak Puas                : 1

### C. Pernyataan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b><i>Tenggibels ( wujud )</i></b>						
1	Tersedia ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai dan aman sesuai dengan yang diharapkan					
2	Berminat berkunjung kembali karena ruang tunggu stasiun terlihat bersih nyaman dan tertata rapi					
3	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena ketersediaan tempat duduk banyak, nyaman, bersih dan memadai					
<b><i>Realibility ( Keandalan )</i></b>						
4	Ketepatan petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan					
5	Berminat berkunjung kembali karena Fasilitas dalam stasiun nyaman dan tertata rapi					
6	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena proses pelayanan pembelian tiket dan boarding mudah dan cepat					
<b><i>Responsive ( daya tangkap )</i></b>						
7	Permasalahan dan keluhan penumpang ditangani dengan baik oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan					
8	Berminat berkunjung kembali karena tersedia informasi terkait kereta mengenai jalur dan waktu tempuh					
9	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena staff dan petugas sopan,ramah dan profesional					
<b><i>Assurance ( jaminan )</i></b>						
10	Petugas sangat cakap dalam memberikan informasi dan dapat di pahami sesuai dengan yang diharapkan					
11	Berminat berkunjung kembali karena petugas memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan di stasiun maupun didalam kereta api.					
12	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan PT. KAI					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b><i>Emphaty ( Empati)</i></b>						
13	Layanan pembelian Tiket dan cetak <i>e-ticket</i> secara mandiri mudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan					
14	Berminat berkunjung kembali karena Petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan di stasiun maupun di dalam kereta api					
15	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena mengutamakan kenyamanan dan keamanan pengunjung maupun penumpang kereta					
<b>Kepuasan Pengunjung</b>						
16	Pengunjung dengan cepat mendapatkan bantuan yang sesuai dengan yang diharapkan ketika terdapat masalah di stasiun					
17	Harga tiket terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang di berikan oleh PT. KAI sesuai dengan yang diharapkan					
18	Berminat berkunjung kembali karena Petugas dan staff di dalam stasiun bersikap sopan, ramah, senyum, dan profesional dalam melayani pelanggan.					
19	Berminat berkunjung kembali karena seluruh fasilitas di dalam stasiun nyaman selama menunggu jam kedatangan kereta					
20	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena pelayanan pembelian tiket secara langsung di loket maupun melalui aplikasi online mudah di akses sewaktu-waktu					
21	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Surabaya Gubeng karena terdapat papan informasi yang lengkap pada setiap sudut stasiun.					

## 2. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 2 Mei 2023

Nomor : 1362/K/FISIP/V/2023  
 Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal  
 Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala EVP DAOP 8 PT. Kereta Api Indonesia Persero  
 Jl. Gubeng Masjid No 39, Pacarkeling, Tambaksari, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:


No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Femi Ursula Gapi (1111900005)	JL. Kelapa No 52, Wage, Kec.Taman Kab. Sidoarjo	081232708092

Guna melakukan pengambilan data di:

**"PT. Kereta Api Indonesia Persero (DAOP 8) Stasiun Surabaya Gubeng"**

Dengan Judul Skripsi: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PT. Kereta Api Indonesia Persero Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Stasiun Surabaya Gubeng)"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

  
 Dekan,  
 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
 NPP 20120.87.0103

### 3. Surat Izin Penelitian Instansi



Nomor : KE.105/V/33/KA-2023  
Sifat : Terbatas  
Lampiran : 1 (satu) set

9 Mei 2023

Yth.  
LUQMAN ARIF  
Manager Hubungan Masyarakat Daerah Daop VIII Surabaya PT Kereta Api Indonesia (Persero)  
di  
Tempat

Perihal : Surat Pengantar Pelaksanaan Penelitian a.n. Femi Ursula Gapi dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

1. Menunjuk :
  - a. Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.M/KKE.105/VIII/1/KA-2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisisioner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
  - b. Surat Kilat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor um.202/iii/2/ka-2015 tanggal 05 Maret 2015 tentang tertib pengaturan pelaksanaan praktek kerja lapangan dan studi banding;
  - c. Surat dari UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA Nomor : 1362/K/FISIP/V/2023 Tanggal 2 Mei 2023 Perihal Permohonan izin Observasi;
  - d. Hasil Konfirmasi Penerimaan Mahasiswa/i Penelitian dari SDM Daop VIII Surabaya.

2. Sehubungan Dengan Hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa/i sebagai berikut:

No	NAMA	NIM/NIS	UNIT TUJUAN
1	Femi Ursula Gapi	(1111900005)	Humasda

Untuk melaksanakan penelitian, Selanjutnya mohon bantuan agar menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan tugas penelitian terhitung mulai tanggal 15 Mei 2023 s.d 30 Mei 2023.

3. Dalam rangka antisipasi penyebaran virus corona (Covid-19) kepada mahasiswa/i yang bersangkutan diwajibkan untuk menunjukkan Surat Keterangan hasil rapid test non reaktif / swab PCR negative / sertifikat vaksin, apabila berada di lingkungan kantor.
4. Setelah pelaksanaan tugas selesai, mahasiswa/i diwajibkan mengirim laporan hasil kegiatan ke kantor Pusdiklat PT KAI (Persero). laporan hasil kegiatan dapat berupa makalah dan dikirimkan melalui email ke [tu.pusdiklat@kai.id](mailto:tu.pusdiklat@kai.id) atau dikirim langsung ke alamat Jl. Laswi No.23 Kel Kacapiring Kec. Batununggal Kota Bandung, Kode Pos: 40271.
5. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

[www.kai.id](http://www.kai.id)



PT Kereta Api Indonesia (Persero)  
Pendidikan & Latihan



MUHAMMAD SUBKI  
Manager of Administration and Facility

Tembusan Eksternal:

1. Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Mahasiswa/i yang bersangkutan

Tembusan Internal:

1. Manager Hubungan Masyarakat Daerah LUQMAN ARIF
2. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum WAWIK SUHARJONO
3. Assistant Manager Eksternal RADHITYA MARDIKA PUTRA
4. Assistant Manager Sumber Daya Manusia AGUS WIDODO
5. Pelaksana Sumber Daya Manusia TATUM BERLIAN

Lampiran :

1. Peraturan Pelaksanaan PKL atau Studi Banding.pdf
2. KEP-M-KE-105-VIII-1-KA-2016 (Pedoman Penyelenggaraan PKL, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisioner dan Penelitian di PT KAI).pdf
3. Femi Ursula Daop VIII.pdf

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

[www.kai.id](http://www.kai.id)



## 4. Hasil Uji SPSS

### Uji Instrumen

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 4595 days.

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRW

ISE. Correlations

[DataSet0]

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.600 **	.310	.777 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.095	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.600 **	1	.710 **	.927 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.310	.710 **	1	.793 **
	Sig. (2-tailed)	.095	.000		.000
	N	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.777 **	.927 **	.793 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.661 **	.389 *	.839 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.661 **	1	.396 *	.847 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.030	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.389 *	.396 *	1	.742 **
	Sig. (2-tailed)	.034	.030		.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.839 **	.847 **	.742 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlation

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.503 **	.325	.786 **
	Sig. (2-tailed)		.005	.080	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.503 **	1	.491 **	.816 **



X3.2	Sig. (2-tailed)	.005		.006	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.325	.491 <sup>**</sup>	1	.770 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.080	.006		.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.786 <sup>**</sup>	.816 <sup>**</sup>	.770 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

<sup>\*\*</sup>. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

#### Correlations

##### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.637 <sup>**</sup>	.818 <sup>**</sup>	.901 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.637 <sup>**</sup>	1	.769 <sup>**</sup>	.879 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.818 <sup>**</sup>	.769 <sup>**</sup>	1	.949 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.901 <sup>**</sup>	.879 <sup>**</sup>	.949 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3 X5

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

#### Correlations

##### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.428 <sup>*</sup>	.544 <sup>**</sup>	.732 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.018	.002	.000
	N	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.428 <sup>*</sup>	1	.809 <sup>**</sup>	.885 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.544 <sup>**</sup>	.809 <sup>**</sup>	1	.939 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.732 <sup>**</sup>	.885 <sup>**</sup>	.939 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

		Y1	Y	Y	Y	Y	Y
Y1	Pearson Correlation	1	-.194	.177	.016	-.217	-.124
	Sig. (2-tailed)		.304	.348	.935	.249	.512
	N	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	-.194	1	.370 <sup>*</sup>	-.129	-.049	.180
	Sig. (2-tailed)	.304		.044	.498	.799	.342
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.177	.370 <sup>*</sup>	1	-.261	-.219	-.107
	Sig. (2-tailed)	.348	.044		.163	.246	.574
	N	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.016	-.129	-.261	1	.179	.201
	Sig. (2-tailed)	.935	.498	.163		.345	.286
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	-.217	-.049	-.219	.179	1	.526 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.249	.799	.246	.345		.003
	N	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	-.124	.180	-.107	.201	.526 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.512	.342	.574	.286	.003	
	N	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.262	.468 <sup>**</sup>	.354	.381 <sup>*</sup>	.480 <sup>**</sup>	.640 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.162	.009	.055	.038	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30

		Y
Y1	Pearson Correlation	.462
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y2	Pearson Correlation	.468 **
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	30
Y3	Pearson Correlation	.654
	Sig. (2-tailed)	.045
	N	30
Y4	Pearson Correlation	.581 *
	Sig. (2-tailed)	.038
	N	30
Y5	Pearson Correlation	.480 **
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
Y6	Pearson Correlation	.640 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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

#### RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Reliability****Scale: ALL VARIABLE****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	3

RELIABILITY

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	3

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	3

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability****Scale: ALL VARIABLE****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	3

RELIABILITY

/VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	3

## RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Reliabilit****Scale: ALL VARIABLES**

**Case  
Processing  
Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	6



**Data Indikator**

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	15	15	15	15	15	30
2	12	12	12	12	12	23
3	14	13	12	12	12	28
4	14	12	12	12	12	24
5	15	15	15	15	15	30
6	12	12	12	12	12	24
7	15	13	13	13	14	28
8	15	15	15	15	15	30
9	12	12	12	12	12	24
10	13	13	14	13	13	26
11	15	15	12	12	13	24
12	14	14	13	12	12	26
13	14	12	12	12	12	26
14	10	10	9	9	9	19
15	15	14	13	14	14	29
16	10	10	10	10	10	19
17	14	15	15	15	15	30
18	15	15	15	15	15	30
19	12	12	12	12	12	24
20	13	14	10	13	11	22
21	12	12	12	12	12	24
22	11	14	12	12	13	24
23	15	15	15	15	14	28
24	13	15	15	15	14	30
25	15	15	15	14	15	28
26	14	11	10	9	10	22
27	13	14	12	14	13	25
28	11	10	11	11	10	22
29	10	9	9	9	9	17
30	10	12	12	12	12	24
31	13	11	13	12	13	17
32	14	13	13	13	14	28

33	15	14	13	15	15	28
34	13	12	13	12	13	24
35	12	12	12	12	11	23
36	15	12	9	9	12	25
37	9	11	9	9	9	18
38	12	12	12	12	12	27
39	10	11	11	12	11	24
40	12	12	12	12	12	24
41	15	15	15	15	15	30
42	15	15	15	15	15	30
43	11	12	11	9	11	22
44	13	12	11	12	10	24
45	12	11	11	12	12	22
46	12	11	12	11	11	24
47	15	15	15	15	14	30
48	12	14	11	10	12	24
49	12	12	12	12	13	28
50	12	12	12	12	12	24
51	12	12	12	12	12	27
52	12	13	14	14	15	29
53	15	15	15	15	15	28
54	12	12	12	12	12	23
55	13	13	11	13	13	26
56	11	11	11	11	14	26
57	15	15	14	15	15	30
58	9	9	9	9	9	18
59	12	12	12	12	12	24
60	10	11	12	11	12	23
61	14	15	15	15	15	29
62	9	9	9	9	9	18
63	12	12	12	12	12	24
64	10	14	12	13	15	27
65	12	9	13	12	12	23
66	12	12	12	12	12	22
67	12	12	12	12	12	24
68	9	10	12	12	14	26

69	9	10	12	12	9	21
70	10	9	9	9	9	18
71	12	15	12	13	15	25
72	9	12	12	10	12	23
73	12	12	12	12	12	24
74	15	15	15	15	15	28
75	15	15	15	15	15	29
76	9	12	13	12	12	23
77	15	15	15	15	15	30
78	12	12	15	13	10	24
79	9	12	12	12	12	25
80	13	15	15	15	15	27
81	9	12	12	12	12	25
82	12	12	12	12	12	22
83	10	10	12	10	14	23
84	12	12	12	12	12	24
85	12	12	12	12	15	24
86	9	12	15	10	12	23
87	9	12	13	12	8	25
88	12	12	12	12	12	22
89	11	12	12	11	14	26
90	9	12	12	15	13	21
91	9	9	9	9	9	17
92	9	12	12	12	12	22
93	9	12	15	13	14	24
94	9	13	12	14	11	24
95	12	14	13	11	13	26
96	12	12	12	12	12	24
97	11	12	12	12	12	21
98	12	12	12	12	12	24
99	9	15	12	15	14	26
100	12	12	12	12	12	21
101	12	12	12	12	12	24
102	8	9	10	10	13	23
103	10	11	11	10	12	21
104	10	12	11	11	12	25

105	8	12	12	12	12	23
106	9	12	12	12	12	25
107	12	12	12	14	13	23
108	11	12	12	12	12	24
109	12	12	12	12	12	24
110	11	12	12	12	12	24
111	12	15	15	15	15	30
112	12	12	13	12	15	24
113	12	12	12	12	12	24
114	12	12	12	12	12	24
115	11	15	15	15	15	28
116	9	12	12	12	12	24
117	9	9	10	9	8	19
118	9	12	12	12	12	22
119	9	9	9	9	9	17
120	11	12	12	12	12	24
121	12	9	12	12	13	22
122	8	11	12	12	12	24
123	8	12	12	15	15	24
124	8	10	10	11	12	29
125	12	12	12	12	13	27
126	12	12	12	12	12	24
127	8	8	8	8	11	18
128	12	12	12	12	12	22
129	8	12	15	11	12	22
130	15	15	15	15	15	27
131	8	12	12	12	15	26
132	12	12	12	12	12	21
133	12	15	13	15	15	27
134	10	12	12	12	12	21
135	12	15	15	15	15	28
136	11	12	12	12	12	24
137	11	12	12	12	12	23
138	8	12	12	12	12	22
139	9	12	15	15	15	27
140	12	12	15	12	12	24

141	15	12	15	15	12	27
142	12	15	15	12	12	22
143	9	12	12	11	14	27
144	12	12	12	12	12	24
145	9	12	12	12	12	24
146	12	15	15	15	15	28
147	12	15	15	12	15	29
148	12	15	12	12	12	18
149	12	9	9	9	10	20
150	12	12	15	15	15	27
151	12	12	12	12	12	24
152	12	12	12	12	12	24
153	12	15	12	12	15	23
154	11	9	12	15	15	24
155	9	9	9	9	9	18
156	11	12	12	12	12	29
157	12	15	12	9	15	24
158	9	12	15	15	12	22
159	15	12	15	12	15	24
160	12	9	15	15	15	24
161	12	12	12	12	12	23
162	9	12	15	12	15	24
163	12	12	12	12	12	22
164	12	12	12	12	12	23
165	12	9	15	12	15	30
166	9	12	12	9	12	27
167	12	13	13	11	12	24
168	12	12	9	12	12	23
169	9	12	14	12	13	24
170	9	12	12	12	12	19
171	9	12	15	15	12	24
172	12	12	12	12	12	24
173	9	12	12	12	12	24
174	8	9	8	8	9	17
175	9	9	12	12	12	24
176	12	12	12	9	9	23

177	12	9	12	12	12	26
178	12	12	15	12	13	23
179	12	12	12	12	12	24
180	9	12	12	12	12	24
181	12	12	12	12	12	21
182	12	12	9	9	15	28
183	12	9	12	12	12	24
184	9	15	15	15	15	30
185	9	12	12	12	12	22
186	12	12	12	12	12	23
187	12	12	12	12	12	23
188	8	9	12	15	15	24
189	12	12	9	12	15	21
190	11	15	15	15	15	30
191	12	12	12	12	12	24
192	10	10	12	15	13	28
193	12	12	12	13	15	27
194	12	10	10	12	12	30
195	12	12	12	12	12	24
196	12	12	12	12	12	23
197	12	12	12	12	12	24
198	6	9	9	9	9	17
199	12	15	15	9	9	18
200	12	9	12	12	12	17
201	12	12	12	12	12	24
202	12	12	12	12	12	24
203	12	12	12	12	12	24
204	12	12	12	12	12	29
205	12	9	12	12	12	22
206	12	12	12	12	15	29
207	12	12	12	12	12	25
208	12	10	9	12	9	24
209	9	11	12	12	12	23
210	11	12	12	9	9	18
211	9	9	9	9	9	18
212	12	12	12	12	12	23

213	8	12	12	12	15	26
214	12	12	12	12	15	24
215	9	10	12	9	12	27
216	9	11	11	9	15	20
217	9	9	11	12	12	23
218	12	15	15	15	15	28
219	8	12	9	12	9	21
220	12	15	12	9	11	18
221	15	12	15	15	9	24
222	12	12	12	12	12	24
223	9	9	12	12	12	24
224	11	15	15	15	12	24
225	8	12	15	12	15	24
226	12	9	12	12	15	30
227	9	12	12	12	12	24
228	13	15	12	9	12	26
229	12	12	12	12	9	25
230	7	10	10	14	8	19
231	12	12	13	9	9	22
232	9	12	12	12	9	21
233	12	12	9	11	10	21
234	12	15	9	12	12	22
235	11	11	12	9	12	29
236	9	9	12	12	15	24
237	15	15	13	15	9	26
238	12	12	12	10	9	23
239	12	9	15	9	12	26
240	9	15	12	9	9	17
241	11	14	12	7	9	22
242	9	9	12	12	15	22
243	12	12	12	9	11	21
244	15	15	15	15	15	30
245	9	9	9	9	9	21
246	8	12	12	12	15	23
247	9	9	11	12	11	26
248	9	12	13	13	12	22

249	9	9	9	9	9	19
250	12	13	12	12	12	25
251	11	11	9	6	9	19
252	15	12	12	15	15	24
253	9	9	9	8	14	17
254	11	11	9	12	12	24
255	12	9	12	12	12	24
256	12	9	12	12	12	22
257	9	12	12	9	9	23
258	9	12	12	9	9	24
259	9	12	12	12	9	23
260	9	12	12	9	15	24
261	9	11	10	12	10	24
262	12	12	12	12	12	24
263	9	15	9	9	12	23
264	9	12	12	9	12	24
265	9	12	12	12	12	23
266	9	12	12	12	12	21
267	12	9	9	12	12	26
268	9	12	12	12	15	24
269	10	12	12	12	9	23
270	12	9	12	12	9	24
271	15	15	15	15	15	30
272	9	12	12	10	9	20
273	9	9	12	9	11	24
274	12	9	9	9	8	18
275	9	11	9	15	12	24
276	12	12	12	12	12	24
277	12	10	11	12	12	23
278	12	12	12	12	12	24
279	12	12	12	12	12	24
280	9	9	9	9	9	19
281	12	12	12	12	12	24
282	9	12	12	9	12	24
283	9	12	12	12	12	25
284	9	9	10	11	10	23



285	9	9	9	9	9	18
286	13	11	12	14	12	24
287	12	15	15	15	9	24
288	12	9	14	12	10	18
289	12	12	12	13	12	20
290	9	9	9	10	9	24
291	6	9	10	9	9	24
292	11	12	12	12	12	30
293	9	12	12	12	11	18
294	10	12	12	12	10	22
295	9	12	12	11	12	24
296	12	12	12	11	12	21
297	10	10	12	12	12	22
298	8	11	9	10	10	24
299	10	9	9	9	9	22
300	14	15	14	15	15	19
301	14	15	15	15	15	30
302	9	12	12	12	9	18
303	11	12	12	12	12	24
304	10	12	12	12	12	24
305	12	12	12	12	12	23
306	12	9	9	15	12	24
307	15	11	11	12	12	24
308	15	15	15	15	15	30
309	9	9	12	12	12	24
310	8	9	10	11	12	23
311	9	12	12	12	13	30
312	12	12	12	12	12	24
313	12	12	12	12	12	24
314	12	13	12	12	13	25
315	12	15	9	15	12	24
316	12	13	12	13	12	25
317	10	12	12	12	12	30
318	11	11	9	9	11	24
319	13	11	10	12	12	24
320	9	11	12	12	13	22

321	13	9	11	12	11	23
322	15	15	15	12	12	23
323	11	13	14	6	12	22
324	9	12	9	12	11	24
325	12	13	15	15	13	24
326	15	15	12	15	15	22
327	12	9	12	12	12	24
328	9	12	12	12	12	24
329	9	12	12	12	12	24
330	9	11	12	12	12	23
331	9	9	12	13	13	22
332	15	15	12	12	12	24
333	12	9	12	11	15	21
334	9	9	9	9	15	18
335	12	15	13	9	10	21
336	12	9	12	15	15	18
337	15	15	15	15	15	30
338	11	9	15	12	13	22
339	12	9	15	12	11	24
340	10	12	10	12	12	20
341	9	12	11	11	11	24
342	12	12	12	12	10	24
343	15	15	15	15	9	27
344	10	12	9	12	12	27
345	12	12	12	9	9	23
346	11	15	12	12	12	23
347	9	12	12	12	12	22
348	9	12	12	12	9	27
349	12	12	12	12	12	24
350	12	12	15	12	9	24
351	11	12	12	12	12	24
352	15	15	15	15	15	30
353	15	15	15	15	15	30
354	15	15	15	15	15	30
355	9	13	15	15	15	30
356	14	15	15	15	15	30

357	14	15	15	15	15	30
358	13	11	13	11	12	26
359	10	13	15	15	15	27
360	11	12	10	9	12	23
361	9	11	10	9	9	20
362	15	15	15	15	15	27
363	15	15	15	14	14	30
364	14	14	14	12	13	26
365	14	14	13	13	12	28
366	12	13	12	13	12	26
367	13	13	12	11	12	26
368	15	15	15	15	15	30
369	12	13	13	12	14	24
370	10	11	11	11	11	24
371	15	15	15	15	15	30
372	15	15	15	15	15	30
373	12	10	10	12	9	20
374	10	11	10	12	9	20
375	14	15	15	14	15	26
376	10	9	10	10	10	20
377	13	12	12	12	12	24
378	9	11	10	9	12	20
379	13	12	13	6	9	22
380	12	12	10	12	12	22
381	3	6	6	6	6	12
382	15	14	13	13	13	28
383	10	12	12	12	9	21
384	13	15	13	13	13	29
385	13	14	12	13	12	24
386	14	14	13	10	13	28
387	12	12	11	11	15	24
388	15	15	15	15	15	28
389	15	15	12	12	15	22
390	13	11	11	10	11	22
391	15	15	15	15	15	30
392	15	15	15	15	15	30

393	12	15	12	12	15	26
394	11	14	8	14	13	27
395	15	15	13	14	14	29
396	14	12	12	13	15	27
397	15	14	15	15	15	30
398	12	15	11	12	13	25
399	15	15	15	15	15	30
400	13	12	10	14	11	24

## Hasil Uji SPSS

```

REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
  /SCATTERPLOT=(*SRESID , *ZPRED)
  /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /SAVE PRED RESID.

```

### Regression

[DataSet0]

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengunjung	24.1275	3.27537	400
Tenggibels	11.3975	2.11677	400
Realibility	12.0900	1.90551	400
Responsive	12.1750	1.79930	400
Assurance	12.0450	1.93321	400
Emphaty	12.2625	1.94501	400

		Kepuasan Pengunjung	Tenggibels	Realibility
Pearson Correlation	Kepuasan Pengunjung	1.000	.503	.544
	Tenggibels	.503	1.000	.566
	Realibility	.544	.566	1.000
	Responsive	.582	.486	.587
	Assurance	.604	.471	.510
	Emphaty	.620	.403	.464
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pengunjung	.	.000	.000
	Tenggibels	.000	.	.000
	Realibility	.000	.000	.
	Responsive	.000	.000	.000
	Assurance	.000	.000	.000
	Emphaty	.000	.000	.000
N	Kepuasan Pengunjung	400	400	400
	Tenggibels	400	400	400
	Realibility	400	400	400
	Responsive	400	400	400
	Assurance	400	400	400
	Emphaty	400	400	400

		Responsive	Assurance	Emphaty
Pearson Correlation	Kepuasan Pengunjung	.582	.604	.620
	Tenggibels	.486	.471	.403
	Realibility	.587	.510	.464
	Responsive	1.000	.614	.543
	Assurance	.614	1.000	.595
	Emphaty	.543	.595	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pengunjung	.000	.000	.000
	Tenggibels	.000	.000	.000
	Realibility	.000	.000	.000
	Responsive	.	.000	.000
	Assurance	.000	.	.000
	Emphaty	.000	.000	.
N	Kepuasan Pengunjung	400	400	400
	Tenggibels	400	400	400
	Realibility	400	400	400
	Responsive	400	400	400
	Assurance	400	400	400
	Emphaty	400	400	400

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Tenggibels, Responsive, Realibility , Assurance <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.733 <sup>a</sup>	.538	.532	2.24122	1.953

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tenggibels, Responsive, Realibility , Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2301.407	5	460.281	91.633	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1979.091	394	5.023		
	Total	4280.497	399			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tenggebels, Responsive, Realibility , Assurance

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.263	.898		5.861	.000
	Tenggebels	.213	.067	.138	3.174	.002
	Realibility	.236	.081	.137	2.926	.004
	Responsive	.271	.089	.149	3.048	.002
	Assurance	.337	.082	.199	4.106	.000
	Emphaty	.508	.076	.302	6.717	.000

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tenggebels	.621	1.609
	Realibility	.534	1.874
	Responsive	.492	2.033
	Assurance	.501	1.996
	Emphaty	.582	1.717

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung



**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Tenggibels	Realibility
1	1	5.937	1.000	.00	.00	.00
	2	.020	17.308	.04	.69	.03
	3	.013	21.015	.67	.04	.05
	4	.011	22.740	.22	.24	.49
	5	.010	24.348	.05	.01	.21
	6	.008	27.056	.02	.02	.22

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Variance Proportions		
		Responsive	Assurance	Emphaty
1	1	.00	.00	.00
	2	.01	.04	.12
	3	.00	.19	.14
	4	.13	.01	.16
	5	.05	.44	.58
	6	.81	.32	.01

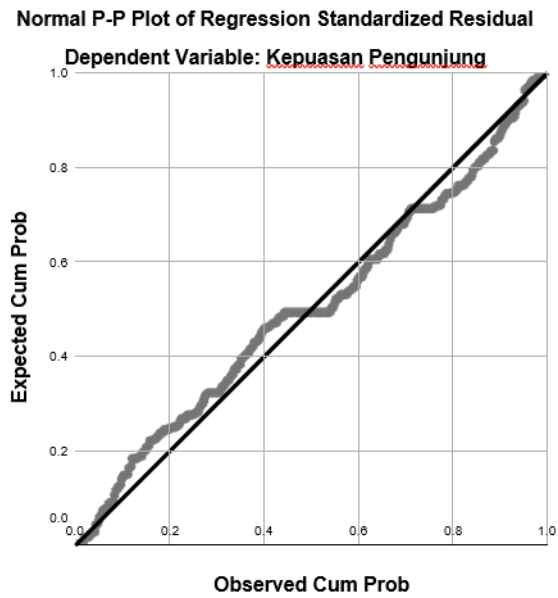
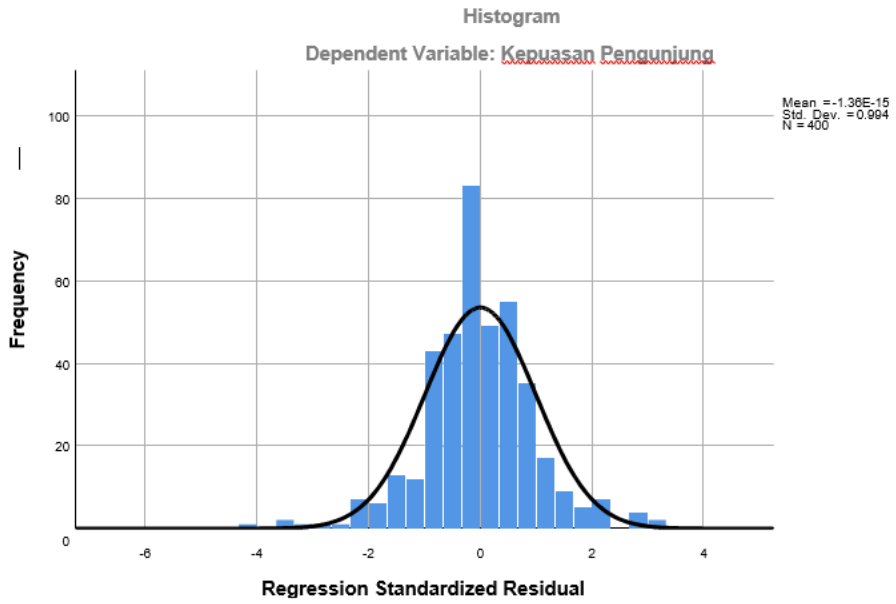
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

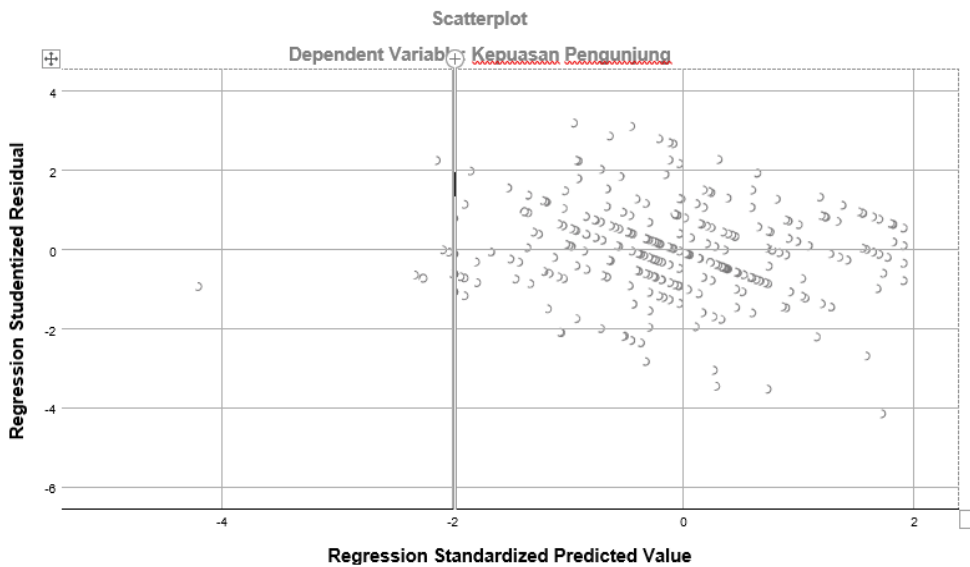
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.0109	28.7329	24.1275	2.40165	400
Std. Predicted Value	-4.212	1.918	.000	1.000	400
Standard Error of Predicted Value	.115	.579	.256	.100	400
Adjusted Predicted Value	14.1233	28.7549	24.1302	2.40197	400
Residual	-9.24847	7.16500	.00000	2.22713	400
Std. Residual	-4.127	3.197	.000	.994	400
Stud. Residual	-4.150	3.216	-.001	1.003	400
Deleted Residual	-9.35331	7.24957	-.00268	2.26741	400
Stud. Deleted Residual	-4.238	3.255	-.001	1.008	400
Mahal. Distance	.062	25.618	4.987	4.639	400
Cook's Distance	.000	.075	.003	.007	400
Centered Leverage Value	.000	.064	.012	.012	400

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

CHARTS





**Scatterplot**

Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

```
MEANS TABLES=RES_1 BY PRE_1
  /CELLS=MEAN COUNT STDDEV
  /STATISTICS LINEARITY.
```

**Means**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Unstandardized Residual *	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
Unstandardized Predicted Value						

## Report

Unstandardized Residual

Unstandardized Predicted  
Value

	Mean	N	Std. Deviation
14.01093	-2.0109297	1	.
18.52404	-1.5240390	1	.
18.70483	-1.7048270	1	.
18.97583	5.0241676	1	.
19.10838	-.1083838	1	.
19.23369	-.2336925	1	.
19.30369	-1.3036900	1	.
19.34511	-1.0451144	10	1.15950181
19.47767	-1.4776657	1	.
19.55854	-.5585435	3	2.64575131
19.68176	4.3182449	1	.
19.79436	-.7943646	1	.
19.81676	-1.8167565	1	.
20.08776	-.0877620	1	.
20.44770	3.5522958	1	.
20.49314	-.4931378	1	.
20.60055	-1.6005504	1	.
20.67393	-.6739257	1	.
20.79714	2.2028626	1	.
20.84907	.1509292	1	.
20.86559	2.6344061	2	.70710678
20.90975	-1.9097468	1	.
20.98039	1.0196064	1	.
21.09081	.9091872	1	.
21.17360	2.8263973	1	.
21.20223	-1.2022347	1	.
21.23115	2.7688549	1	.
21.25909	2.7409132	1	.
21.29245	-3.2924522	1	.
21.31111	-1.3111134	1	.
21.40387	-.4038740	1	.
21.50215	-1.5021506	1	.
21.50588	1.4941187	2	.00000000
21.54715	-4.5471537	1	.
21.57306	-4.5730571	1	.
21.59918	1.4008197	1	.

Unstandardized Predicted Value	Mean	N	Std. Deviation
21.60542	2.3945797	1	.
21.61097	-1.6109700	1	.
21.63879	3.3612144	1	.
21.66264	.3373564	1	.
21.73082	.2691779	1	.
21.77028	1.2297245	1	.
21.77689	.2231133	1	.
21.80834	2.1916596	1	.
21.83500	7.1649986	1	.
21.84252	1.1574779	1	.
21.87388	-.8738825	1	.
21.87552	.3744838	4	3.77491722
21.91252	4.0874804	1	.
21.91716	5.0828402	1	.
22.03692	-.0369188	1	.
22.07797	1.9220281	1	.
22.08895	-.0889453	2	1.41421356
22.26095	1.7390499	1	.
22.27365	.7263506	1	.
22.28325	.7167511	1	.
22.28334	1.7166580	1	.
22.38880	2.6111980	3	1.73205081
22.39153	-4.3915305	1	.
22.42026	.5797444	1	.
22.43205	-1.4320454	1	.
22.51580	2.4841964	1	.
22.51853	3.4814679	1	.
22.52135	-1.5213533	1	.
22.56460	-.5645967	1	.
22.57984	6.4201608	1	.
22.58357	-.5835699	1	.
22.59668	-.5966814	1	.
22.59759	1.4024091	1	.
22.69126	1.3087390	3	.00000000
22.72544	.2745573	1	.
22.76624	.2337639	1	.

Unstandardized Predicted Value	Mean	N	Std. Deviation
22.77675	1.2232548	1	.
22.79914	4.2008629	1	.
22.85636	2.1436395	1	.
22.85809	-4.8580873	1	.
22.89099	-4.8909882	1	.
22.94947	1.0505259	1	.
22.95881	1.0411862	1	.
22.96596	1.0340367	1	.
22.99209	-1.9920860	1	.
23.00451	1.9954928	1	.
23.02354	.9764604	1	.
23.02536	6.9746413	1	.
23.02636	-5.0263608	1	.
23.03969	-.0396916	1	.
23.06208	.9379165	1	.
23.07014	-3.0701425	1	.
23.13464	2.8653576	1	.
23.14051	-1.1405113	1	.
23.16290	-.1629032	2	.00000000
23.18530	-.6852951	2	.70710678
23.22600	-.2259954	1	.
23.22882	-5.2288166	1	.
23.29636	-.2963641	1	.
23.32882	.6711801	1	.
23.33155	-.6172627	7	2.87020822
23.35981	.6401908	1	.
23.39872	-.1209465	18	1.63798856
23.40518	-3.4051835	1	.
23.47461	.5253911	1	.
23.48270	-.4827018	1	.
23.49700	-1.4970008	1	.
23.52845	.4715456	1	.
23.53128	-.5312756	1	.
23.53219	-1.5321852	1	.
23.53564	-1.5356378	1	.
23.53846	-.5384590	1	.

Unstandardized Predicted Value	Mean	N	Std. Deviation
23.56637	.4336332	1	.
23.60255	-.6025539	1	.
23.61215	1.1378466	4	3.77491722
23.63683	.3631713	1	.
23.66167	-1.6616707	1	.
23.66973	-.6697297	1	.
23.67064	-1.6706392	1	.
23.70237	-2.7023709	1	.
23.73928	4.2607189	1	.
23.80009	.1999091	1	.
23.82558	.8744175	10	2.71006355
23.83928	-1.8392845	1	.
23.87598	.1240246	1	.
23.90646	6.0935397	1	.
23.91201	.0879900	1	.
23.93346	-1.9334586	1	.
23.94255	2.0574458	1	.
23.94998	2.0500183	1	.
23.95098	2.0490156	1	.
23.99759	2.0024127	1	.
24.00637	-2.0063705	1	.
24.01098	-2.0109768	1	.
24.03901	-.3101981	59	1.28426161
24.07756	2.9224444	1	.
24.15162	1.8483789	1	.
24.17247	-.1724725	1	.
24.17320	-.1731967	1	.
24.20920	-.2091974	1	.
24.21447	-1.2144691	2	1.41421356
24.25244	-.2524408	1	.
24.27483	.7251673	1	.
24.37565	-4.3756524	1	.
24.39422	2.6057795	1	.
24.43887	-2.4388716	1	.
24.44847	-.4484712	1	.
24.46587	.5341301	2	1.41421356

Unstandardized Predicted Value	Mean	N	Std. Deviation
24.50441	1.4955862	1	.
24.51812	-3.5181158	1	.
24.53305	-1.5330458	1	.
24.54675	2.9532523	2	.70710678
24.61147	.8885265	2	.70710678
24.65817	3.3418304	1	.
24.68990	-.6899013	1	.
24.70169	3.2983090	1	.
24.70850	.2914968	3	1.73205081
24.74647	-6.7464749	1	.
24.74920	-3.7492034	1	.
24.78257	.2174312	1	.
24.79536	-7.7953612	1	.
24.80496	-.8049607	1	.
24.85203	-.8520280	1	.
24.85476	5.1452435	1	.
24.91638	-3.9163826	1	.
24.92193	-.9219323	1	.
24.94338	-.9433809	1	.
24.95275	1.0472455	1	.
24.95457	-.9545735	1	.
24.97903	-.9790296	1	.
24.98321	.0167945	1	.
25.01096	-1.0109623	1	.
25.03118	-1.0311823	1	.
25.04297	2.9570280	1	.
25.04621	-1.0462054	1	.
25.06072	-1.0607237	1	.
25.06163	.9383668	1	.
25.14448	.8555181	1	.
25.20852	.7914825	1	.
25.22003	-2.2200292	1	.
25.22166	-2.2216629	2	1.41421356
25.25976	-1.2597607	1	.
25.35976	-2.3597640	1	.
25.38676	-1.3867623	1	.



Unstandardized Predicted Value	Mean	N	Std. Deviation
25.52152	-1.5215195	1	.
25.54516	2.4548417	1	.
25.55949	-3.5594912	1	.
25.56131	-1.5613102	1	.
25.56222	.1044469	3	2.88675135
25.56385	-1.5638534	1	.
25.65125	-1.6512497	1	.
25.66777	4.3322272	1	.
25.68649	1.3135072	1	.
25.71843	-1.7184255	1	.
25.73495	-1.7349486	1	.
25.83323	-1.8332252	1	.
25.86468	-7.8646788	1	.
25.87465	.1253505	1	.
25.89450	-1.8944983	1	.
25.89886	1.1011395	1	.
25.90510	-.9051005	1	.
25.94364	1.0563556	1	.
25.98726	.0127410	1	.
26.07529	2.9247138	1	.
26.13158	-.1315818	1	.
26.19978	-3.1997786	1	.
26.26632	1.7336766	1	.
26.26968	-1.7696830	2	2.12132034
26.32481	1.6751908	1	.
26.32572	.6742812	1	.
26.35598	-2.3559844	1	.
26.50224	.4977623	1	.
26.53824	1.4617616	1	.
26.60551	-2.6055074	1	.
26.60632	-1.6063237	1	.
26.67770	-2.6776951	1	.
26.74487	.2551291	1	.
26.90997	-4.9099704	1	.
26.98069	3.0193080	1	.
27.01333	1.9866668	1	.

Unstandardized Predicted Value	Mean	N	Std. Deviation
27.01552	-3.0155234	1	.
27.08270	1.9173007	1	.
27.11070	1.8892998	1	.
27.19412	-.1941211	1	.
27.21243	-3.2124294	1	.
27.34652	1.6534787	1	.
27.38516	-.3851583	1	.
27.45233	2.5476658	1	.
27.55061	-.5506107	1	.
27.79831	2.2016853	1	.
27.87919	1.1208076	2	1.41421356
27.88853	2.1114678	1	.
27.91989	-5.9198926	1	.
27.95508	.0449230	1	.
28.09262	.4073784	4	1.00000000
28.18284	-2.1828391	1	.
28.22517	.7748271	2	1.41421356
28.24847	-9.2484744	1	.
28.30605	-1.3060507	1	.
28.39627	-.3962682	1	.
28.46190	1.5380965	1	.
28.49709	1.5029121	1	.
28.51948	1.2805202	5	.44721360
28.73291	.7670911	26	.98994949
Total	.0000000	400	2.22713430

### ANOVA Table

			Sum of Squares	df
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	Between Groups	(Combined)	1535.223	239
		Linearity	.000	1
		Deviation from Linearity	1535.223	238
	Within Groups		443.867	160
	Total		1979.091	399

**ANOVA Table**

			Mean Square	F
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	Between Groups	(Combined)	6.424	2.315
		Linearity	.000	.000
		Deviation from Linearity	6.451	2.325
	Within Groups		2.774	
	Total			

**ANOVA Table**

			Sig.
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	1.000
		Deviation from Linearity	.000
	Within Groups		
	Total		

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	.000	.000	.881	.776

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES\_1

/MISSING ANALYSIS.

**NPar Tests**

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.000000
	Std. Deviation	2.22713430
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.062
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.287	1.130		.254	.799		
	Tenggibels	-.134	.085	-.100	-1.584	.114	.621	1.609
	Realibility	-.041	.101	-.028	-.404	.686	.534	1.874
	Responsive	.043	.112	.027	.386	.700	.492	2.033
	Assurance	-.091	.103	-.062	-.881	.379	.501	1.996
	Emphaty	.162	.095	.111	1.701	.090	.582	1.717

a. Dependent Variable: LN\_RES

## 5. Surat Bebas Plagiasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 LABORATORIUM OTONOMI DAERAH  
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 377/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
 NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Femi Ursula Gapi  
 NBI : 1111900005

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Juni 2023  
 Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## 6. Kartu Bimbingan



### UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Femi Ursula Gapi

NBI : 1111900005

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Prof. V. Dr. Rudy Handoko, M.S

Dosen Pembimbing II : Eddy Wahyudi, SH., M.Si

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Layanan PT. Kereta Api Indonesia Persero (PT. KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Stasiun Surabaya Gubeng)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	28/2/23	Revisi Teori pelayanan publik; wawancara.		
2	6/3/23	Bab IV metode		
3	18/3/23	membuat kuisioner.		
4.	25/3/23	Perbaiki kuisioner		
5	10/4/23	Kejelasan, Pengambilan data		
6	29/4/23	Langkah		
7.	12/5/23	ace		



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2


Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 12-6-2023

Dosen Pembimbing I,

  
 (.....)

Dosen Pembimbing II,

  
 (.....)

## 7. Lembar Revisi Ujian Dosen

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Femi Ursula Gapi

NIM : 1111900005

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

*Diperbaiki*

Surabaya, 3/07/2023  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

( *[Signature]* ) ( *[Signature]* )  
RUDY. RUDY

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Femi Ursula Gapi

NIM : 1111900005

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Blank lined area for notes, containing a large handwritten scribble.

22/06/2023

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.

(  )  
A.M.S.

(  )  
A.M.S.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Femi Ursula Gapi

NIM : 1111900005

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

*Lulus & skripsi*

Surabaya, 03-07-2023  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

*(Radjikan)*

*(Radjikan)*

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

## 8. Dokumentasi penelitian ( Pelayanan dan Fasilitas PT. KAI Persero)



