

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) 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 : fisp@untag-sby.ac.id

Surabaya, 23 April 2024

Nomor : 1153/K/FISIP/IV/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala UPTD Puskesmas Menganti
Jl. Raya Menganti No. 225, Tlogo Bedah, Hulaan, Menganti, Gresik.

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.	ANGGUN DEA PITALOKA (1112000123)	Domas 13/05, Kec. Menganti, Kab. Gresik	085236851208

Guna melakukan pengambilan data di:

"UPTD PUSKESMAS MENGANTI"

Dengan Judul Skripsi: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN GRESIK"**.

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

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP: 20120.87.0103

Lampiran 2 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 : fkip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ANGGUN DEA PITALOKA

NBI : 1112000123

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Arif Darmawan, SU

Dosen Pembimbing II : Muhammad Roisul Basyar,

S.AP., M.KP Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEKAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI
KABUPATEN GRESIK

No	Tanggal	Sarani/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
29	2024 03	Acc Bab 1, Perbaikan Bab 2-3		
8	2024 03	Acc Bab 2-3, lanjut Penelitian		
24	2024 04	revisi Bab 4		
2	2024 05	Acc Bab 4, lanjut Bab 5		
9	2024 05	Acc Bab 5		
4	2024 05	ACC BAB 1 - 2		
5	2024 05	ACC BAB 3 lanjut 4-5		
24	2024 04	REV BAB 4		
7	2024 05	ACC 4 - 5		

Lampiran 3 Hasil Uji Turnitin



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

SURAT KETERANGAN

Nomor: 310/K/LOD/V/2024

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

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Anggun Dea Pitaloka

NBI : 11120000123

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, 20 Mei 2024

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi Daerah

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Lampiran 4 Lembar Revisi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

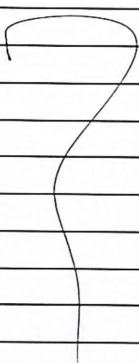
Nama : ANGGUN DEA PITALOKA

NIM : 1112000123

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 27 Mei 2024

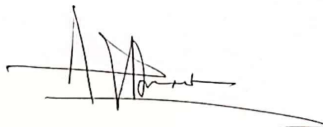
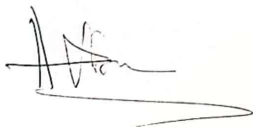
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI
KABUPATEN GRESIK

Catatan Perbaikan:



Surabaya, 27 Mei 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,



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 : ANGGUN DEA PITALOKA

NIM : 1112000123

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 27 Mei 2024

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN
GRESIK

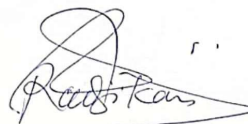
Catatan Perbaikan:

- Lihat & skripsi
- judul - statistik

Surabaya, 27 Mei 24
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



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 : ANGGUN DEA PITALOKA

NIM : 1112000123

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 27 Mei 2024

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MENGANTI KABUPATEN GRESIK

Catatan Perbaikan:

- ① Cek typo dan penulisan ilmiah (banyak huruf yang belum sesuai)
- ② kerangka konseptual terdapat garis yang menimbulkan asumsi
- ③ Populasi belum jelas
- ④ Tabulasi variabel harus jelas sampai dengan item (belum pertanyaan)
- ⑤ Cek lagi rumus regresi (beri keterangan sumber)
- ⑥ Perbaiki kesimpulan dan saran → sesuaikan dengan hasil penelitian
- ⑦ kuesioner bentuk pertanyaan / pernyataan ?

Surabaya, 27 Mei 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


Anggraeny P, M.AP

Revisi dari Dosen Penguji,


Anggraeny P, M.AP

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

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik

Perkenalkan nama saya Anggun Dea Pitaloka Mahasiswa S1 Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir saya sebagai salah satu syarat kelulusan.

Adapun kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini adalah :

1. Masyarakat yang pernah berkunjung ke Puskesmas Menganti.
2. Laki-laki / Perempuan

Dalam penelitian ini tidak ada jawaban benar atau salah, sehingga harapannya saudara/i dapat menjawab semua pertanyaan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Semua data atau informasi pribadi yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya dan akan saya gunakan hanya untuk kepentingan penelitian, maka dari itu diharapkan saudara/i dapat mengisi kuesioner ini secara sungguh-sungguh.

Bantuan yang saudara/i sekalian berikan akan sangat berharga bagi penelitian ini. Terima kasih telah bersedia mengisi dan menjadi partisipan dalam penelitian ini.

A. Data Umum Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

☐ Pimpinan Perusahaan	☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Pegawai Swasta	☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Wiraswasta	☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Lainnya	
5. Kunjungan ke Puskesmas Menganti

☐ 1
☐ > 1

B. Petunjuk Pengisian

- Isilah semua pertanyaan yang ada dibawah ini dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan sebenarnya
- Setiap pertanyaan dibawah ini terdiri dari lima pilihan jawaban
- Pilihlah hanya salah satu jawaban
- Pengisian jawaban cukup memberi tanda centang (✓) pada pertanyaan yang dianggap sesuai dengan pendapat responden

Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netar (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kualitas Pelayanan (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
a. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada masyarakat					
2	Petugas puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditetapkan					
3	Petugas puskesmas memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik dan jelas					
b. Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4	Anda merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas					
5	Petugas puskesmas mampu mengatasi keluhan yang disampaikan					
6	Petugas puskesmas menjamin kerahasiaan data					
c. Berwujud (<i>Tangible</i>)						
7	UPTD Puskesmas Menganti dalam kondisi yang baik dan masih layak					
8	Peralatan yang dipakai puskesmas mendukung dalam melakukan pemeriksaan					
d. Empati (<i>Empathy</i>)						
9	Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anda					

10	Petugas puskesmas memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah					
11	Petugas puskesmas memberikan keleluasaan kepada masyarakat untuk bertanya sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
e. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
12	Petugas puskesmas cepat tanggap terhadap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					
13	Petugas puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
14	Petugas puskesmas memberikan pelayanan sesuai prosedur					
Kinerja Pegawai (X2)						
a. Kualitas Kerja						
15	Petugas puskesmas telah melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan kualitas pelayanan yang ada					
16	Anda merasa petugas puskesmas telah melakukan pekerjaannya dengan sangat baik					
17	Anda merasa petugas puskesmas mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja					
b. Ketepatan Waktu						
18	Petugas puskesmas mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan					
19	Petugas puskesmas suka menunda-nunda pekerjaan yang diberikan					
c. Tanggung Jawab						
20	Petugas puskesmas telah bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan					
21	Petugas puskesmas tidak pernah meninggalkan tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya					
d. Kemampuan Kerjasama						
22	Petugas puskesmas memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja atau petugas yang lain					
23	Petugas puskesmas bekerjasama dengan rekan kerja pada saat melakukan tugasnya					

24	Petugas puskesmas saling membantu antar rekan kerja atau petugas yang lain					
Kepuasan Masyarakat (Y)						
a. Persyaratan						
25	Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan					
b. Prosedur						
26	Prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dilakukan					
c. Waktu Penyelesaian						
27	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
d. Biaya atau Tarif						
28	Kewajaran biaya atau tarif pelayanan sudah terjangkau oleh masyarakat					
e. Jenis pelayanan						
30	Pelayanan yang berikan sesuai dengan yang dikeluhkan dan diharapkan					
f. Kompetensi Pelayanan						
31	Kemampuan petugas sesuai dengan tugasnya					
g. Perilaku Pelaksana						
32	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					
h. Penanganan Pengaduan						
33	Pengaduan masyarakat ditanggapi dengan cepat					
i. Sarana dan Prasarana						
34	Sarana dan prasarana yang ada sesuai dan layak					

Lampiran 6 Hasil Uji SPSS

3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations														KUALITAS PELAYANAN
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	
X1.1	Pearson Correlation	1	.713**	.780**	.682**	.574**	.671**	.686**	.508**	.735**	.580**	.553**	.550**	.616**	.611**	.811**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.2	Pearson Correlation	.713**	1	.795**	.700**	.651**	.447**	.563**	.595**	.610**	.653**	.619**	.668**	.768**	.577**	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.3	Pearson Correlation	.780**	.795**	1	.743**	.637**	.578**	.663**	.667**	.674**	.679**	.549**	.650**	.724**	.661**	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.4	Pearson Correlation	.682**	.700**	.743**	1	.705**	.476**	.523**	.522**	.785**	.679**	.690**	.651**	.625**	.682**	.834**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.5	Pearson Correlation	.574**	.651**	.637**	.705**	1	.510**	.428**	.577**	.607**	.547**	.579**	.573**	.564**	.575**	.749**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.6	Pearson Correlation	.671**	.447**	.578**	.476**	.510**	1	.704**	.558**	.578**	.432**	.530**	.432**	.525**	.655**	.713**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.7	Pearson Correlation	.686**	.563**	.663**	.523**	.428**	.704**	1	.677**	.609**	.630**	.557**	.633**	.682**	.714**	.799**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.8	Pearson Correlation	.508**	.595**	.667**	.522**	.577**	.558**	.677**	1	.502**	.503**	.564**	.702**	.735**	.675**	.774**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.9	Pearson Correlation	.735**	.610**	.674**	.785**	.607**	.578**	.609**	.502**	1	.664**	.731**	.727**	.643**	.719**	.843**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.10	Pearson Correlation	.580**	.653**	.679**	.679**	.547**	.432**	.630**	.503**	.664**	1	.628**	.720**	.705**	.651**	.803**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.11	Pearson Correlation	.553**	.619**	.549**	.690**	.579**	.530**	.557**	.564**	.731**	.628**	1	.650**	.702**	.772**	.805**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.12	Pearson Correlation	.550**	.668**	.650**	.651**	.573**	.432**	.633**	.702**	.727**	.720**	.650**	1	.806**	.692**	.832**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.13	Pearson Correlation	.616**	.769**	.724**	.625**	.564**	.525**	.682**	.735**	.643**	.705**	.702**	.806**	1	.707**	.863**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X1.14	Pearson Correlation	.611**	.577**	.661**	.682**	.575**	.655**	.714**	.675**	.719**	.651**	.772**	.692**	.707**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.811**	.821**	.861**	.834**	.749**	.713**	.799**	.774**	.843**	.803**	.805**	.832**	.863**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

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

3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	14

3.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X2)

		Correlations										KINERJA PEGAWAI
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
X2.1	Pearson Correlation	1	,747**	,780**	,751**	,150	,704**	,601**	,809**	,813**	,782**	,889**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	,241	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.2	Pearson Correlation	,747**	1	,683**	,612**	,123	,772**	,610**	,638**	,637**	,575**	,804**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	,335	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.3	Pearson Correlation	,780**	,683**	1	,594**	,244	,709**	,584**	,685**	,807**	,683**	,848**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	,054	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.4	Pearson Correlation	,751**	,612**	,594**	1	,145	,628**	,642**	,788**	,595**	,743**	,822**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		,256	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.5	Pearson Correlation	,150	,123	,244	,145	1	,156	,081	,153	,338**	,151	,363**
	Sig. (2-tailed)	,241	,335	,054	,256		,221	,528	,230	,007	,238	,003
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.6	Pearson Correlation	,704**	,772**	,709**	,628**	,156	1	,692**	,654**	,650**	,629**	,831**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,221		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.7	Pearson Correlation	,601**	,610**	,584**	,642**	,081	,692**	1	,730**	,618**	,558**	,772**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,528	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.8	Pearson Correlation	,809**	,638**	,685**	,788**	,153	,654**	,730**	1	,781**	,814**	,883**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,230	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.9	Pearson Correlation	,813**	,637**	,807**	,595**	,338**	,650**	,618**	,781**	1	,669**	,866**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,007	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2.10	Pearson Correlation	,782**	,575**	,683**	,743**	,151	,629**	,558**	,814**	,669**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,238	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
KINERJA PEGAWAI	Pearson Correlation	,889**	,804**	,848**	,822**	,363**	,831**	,772**	,883**	,866**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,003	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

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

3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	10

3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	KEPUASAN MASYARAKAT
Y1	Pearson Correlation	1	,630**	,699**	,602**	,783**	,679**	,476**	,557**	,587**	,833**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y2	Pearson Correlation	,630**	1	,569**	,489**	,524**	,643**	,536**	,618**	,408**	,753**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y3	Pearson Correlation	,699**	,569**	1	,501**	,655**	,591**	,483**	,603**	,532**	,789**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y4	Pearson Correlation	,602**	,489**	,501**	1	,687**	,638**	,456**	,345**	,596**	,737**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	,006	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y5	Pearson Correlation	,783**	,524**	,655**	,687**	1	,718**	,581**	,545**	,729**	,870**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y6	Pearson Correlation	,679**	,643**	,591**	,638**	,718**	1	,595**	,439**	,620**	,821**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y7	Pearson Correlation	,476**	,536**	,483**	,456**	,581**	,595**	1	,717**	,532**	,775**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y8	Pearson Correlation	,557**	,618**	,603**	,345**	,545**	,439**	,717**	1	,493**	,764**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,006	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y9	Pearson Correlation	,587**	,408**	,532**	,596**	,729**	,620**	,532**	,493**	1	,774**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	,833**	,753**	,789**	,737**	,870**	,821**	,775**	,764**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

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

3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	9

3.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

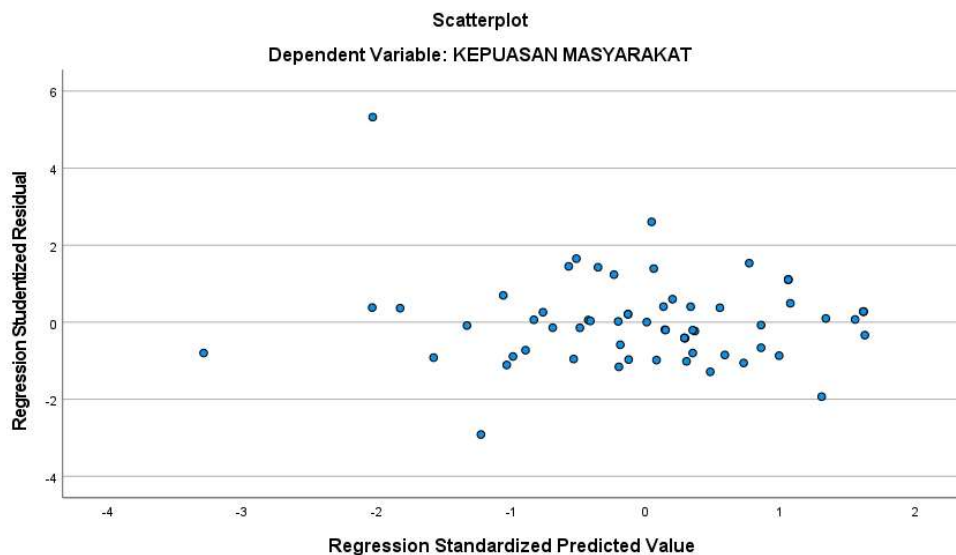
			Unstandardized Residual
N			63
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		4,68920681
Most Extreme Differences	Absolute		,097
	Positive		,097
	Negative		-,047
Test Statistic			,097
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,143
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,134
		Upper Bound	,152

3.8 Hasil Uji Multikolenieatitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,540	2,349		6,615	<,001		
	(1)KUALITAS PELAYANAN	,863	,092	1,523	9,336	<,001	,197	5,081
	(2)KINERJA PEGAWAI	,713	,131	,886	5,432	<,001	,197	5,081

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

3.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas



3.10 Hasil Uji Parsial (Uji – T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,540	2,349		6,615	<,001		
	(1)KUALITAS PELAYANAN	,863	,092	1,523	9,336	<,001	,197	5,081
	(2)KINERJA PEGAWAI	,713	,131	,886	5,432	<,001	,197	5,081

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

3.11 Hasil Uji Simultan (Uji – F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1561,245	2	780,623	65,451	<,001 ^b
	Residual	715,612	60	11,927		
	Total	2276,857	62			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), (2)KINERJA PEGAWAI, (1)KUALITAS PELAYANAN

3.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,540	2,349		6,615	<,001		
	(1)KUALITAS PELAYANAN	,863	,092	1,523	9,336	<,001	,197	5,081
	(2)KINERJA PEGAWAI	,713	,131	,886	5,432	<,001	,197	5,081

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

3.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,686	,675	3,454

a. Predictors: (Constant), (2)KINERJA PEGAWAI, (1)KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT