

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA SURABAYA

A. Identitas Responden

- Nama : _____
- Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
- Umur : ☐ 17-25 Tahun
☐ 26-36 Tahun
☐ 36-45 Tahun
☐ $\geq$ 45 Tahun
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Wiraswasta
☐ Wirausaha
☐ Lain-lain

B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon bantuannya untuk Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan pada kuesioner
2. Beri tanda checklist ($\checkmark$) pada kolom yang sesuai dengan jawaban dan pengalaman yang sebenarnya.
3. Setelah selesai mengisi, mohon untuk mengembalikan kuesioner ini kepada pihak yang memberikan kuesioner pertama kali.
4. Dalam pertanyaan dibawah ini terdapat 5 alternatif jawaban
5 = Sangat Setuju,
4 = Setuju,
3 = Kurang Setuju
2 = Tidak Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		5	4	3	2	1
A.	Kualitas Pelayanan					
Tangibles (Bukti Langsung)						
1	Kenyamanan serta kebersihan ruang perpustakaan					
2	Kelengkapan Buku yang tersedia di perpustakaan					
3	Disediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman					
Reliability (Kehandalan)						
4	Para petugas memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat sebelum pelayanan diberikan					
5	Kedisiplinan waktu pelayanan					
6	Tingkat kesederhanaan proses peminjaman dan pengembalian buku					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
7.	Masalah atau keluhan pengunjung ditangani oleh petugas secara cepat dan tepat					
8.	Ketanggapan petugas membantu pengunjung yang mengalami kesulitan					
9.	Pegawai memberikan solusi yang tepat terhadap masalah dihadapi pelanggan.					
Assurance (Jaminan)						
10.	Petugas tampak kompeten dan percaya diri					

11.	Pengunjung dapat merasakan semua layanan yang ada di perpustakaan					
12.	pengunjung merasa aman saat beraktivitas dalam perpustakaan					
Empathy (Empati)						
13	Pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
14	Perpustakaan tidak merumitkan proses pembuatan kartu anggota perpustakaan					
15	Petugas mengutamakan kepentingan pengunjung perpustakaan dari pada kepentingan pribadi					
B. Kepuasan Masyarakat						
16	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya					
17	Kemudahan prosedur dalam pelayanan.					
18	Petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
19	Kewajaran biaya/tarif pada saat pelayanan					
20	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan					
21	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.					
22	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan					
23	Kualitas sarana dan prasarana di perpustakaan umum kota Surabaya					
24	Penanganan pengaduan pengguna layanan					

Link Kuesioner pada Google Form :

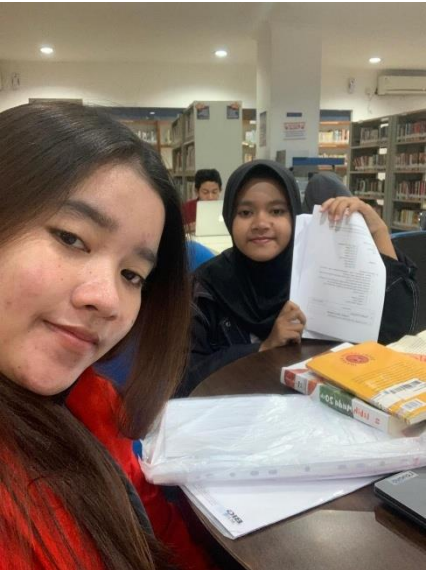
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeT_hLaJeT4_ZLCeQ7HGiaTRHZ_oZsmaR54cg7mZ7EFOSDRqA/viewform?usp=sharing&ouid=115438142577180753023



Scan me!

Lampirn 2 Dokumentasi di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Foto Depan Perpustakaan	Foto di Ruang Tunggu
	
Foto Rak Buku	Foto Children Play Land
	

Foto Bersama Responden 	Foto Bersama Responden 
Foto Bersama Responden 	Foto Ruangan Korean Corner 

Lampiran 3 Permohonan Izin Observasi



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

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

Surabaya, 16 Oktober 2025

Nomor : 2642/K/FISIP/X/2025
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : **Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya**
Jl. Tunjungan No. 1-3 (Gedung Siola), Lantai 4,
Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu 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.	Dinda Yunita Nugraha Putri (1112200013)	Jl. Ketintang Barat Buntu No. 206, Surabaya	081238412302

Guna melakukan pengambilan data di:

"Perpustakaan Umum Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya".**

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

Dekan,

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP 20110.86.0062

Lampiran 4 Nota Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan Kota Surabaya



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. Tunjungan No. 1-3 (gedung siola) lt 4, Surabaya 60275
Telepon 031-99277752
Laman surabaya.go.id, Pos-el: dispusip@surabaya.go.id

NOTA DINAS

Yth. : Kepala Bidang Pembinaan dan Pengelolaan Perpustakaan
Dari : Sekretaris Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
Tembusan : -
Tanggal :
Nomor : 000.9.2/____/436.7.17/2025
Sifat : Biasa / Terbuka
Lampiran : 2 Berkas
Hal : Pemberitahuan Mahasiswa Penelitian

Sehubungan dengan adanya 1 (satu) mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Surat Ijin Observasi dan Proposal Penelitian terlampir) yang akan melakukan penelitian observasi dan wawancara dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya jangka waktu 29 Oktober 2025 s.d. 29 November 2025. Mohon bantuan Saudara untuk memberikan bimbingan dan memfasilitasi penelitian dimaksud sesuai tema penelitian mahasiswa yang bersangkutan. Untuk kelancaran proses tersebut, dapat menghubungi mahasiswa atas nama Dinda Yunita Nugraha Putri No. HP 0812-3841-2302.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi



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 : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri

NBI : 1112200013

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Dida Rahmadanik, S.AP., MAP

Dosen Pembimbing II : Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

No	Tanggal	Isian/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1	11/09/25	BAB I . LBM	f	
2	15/09/25	Koreksi judul & bab		f
3	20/09/25	BAB I ACC REVISI BAB II - Kerangka.	f	
4	19/09/25	Lengkap Kualitas terhadap Kepuasan (sbb. bab)		f Acc 5/10/25
5	25/09/25	Revisi bab III → Quisioner	f	
6	6/10/25	Questioner OK!, segera kelapang. Hrg. RESPEK.1		f
7	9/10/25	Perbaiki quisioner, Mendeleay	f	
8	21/10/25	Bimbingan online ACC turun lapangan	f.	
9	26/10/25	Lengkapi sample dan uji ulang	f.	
10	4/11/25	Laporan Skripsi dan bentuk fisik.		f

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

[illegible]

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal: 08 Desember 2025


(Dida Ruhmanik, S.AP., M.AP.)

Dosen Pembimbing II,
Drs. Adi Cosasantoro, M.Ed.

Drs. Adi Soastantoro, M.Ed.

Lampiran 6 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: 585/K/LOD/XII/2025

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 : Dinda Yunita
 NBI : 1112200013

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran Ujian Skripsi"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Desember 2025

Mengetahui
 Kepala Lab. Otda,



Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi



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

Skripsi

by Y. Dinda

Submission date: 09-Dec-2025 10:19PM (UTC+0700)

Submission ID: 2841268229

File name: FISIP_1112200013_DINDA_YUNITA.pdf (1M)

Word count: 6987

Character count: 51112

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.upnjatim.ac.id

Internet Source

3%

2

docplayer.info

Internet Source

2%

3

Submitted to stipram

Student Paper

2%

4

repositori.uma.ac.id

Internet Source

1%

5

text-id.123dok.com

Internet Source

1%

6

Submitted to IAIN Purwokerto

Student Paper

1%

7

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

1%

8

Submitted to Universitas Slamet Riyadi

Student Paper

<1%

9

Submitted to Universitas Raharja

Student Paper

<1%

10

Submitted to Universitas Riau

Student Paper

<1%

11	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	<1 %
12	repository.unwim.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
14	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
15	Slamet Hariyanto, Khoirul Yahya. "EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANGGARAN KECAMATAN PULE KABUPATEN TRENGGALEK", Jurnal PUBLICIANA, 2021 Publication	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
18	Submitted to LPPM Student Paper	<1 %
19	Submitted to Occidental Mindoro State College Student Paper	<1 %
20	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %

21	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
22	Anugrah Moh Nur, Syamsul Bahri, Nirwan Nirwan. "KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN SEPATU FUTSAL MEREK SPECS DI PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020 Publication	<1 %
23	Submitted to Universitas Jenderal Achmad Yani Student Paper	<1 %
24	Submitted to Universitas Sains Alquran Student Paper	<1 %
25	es.scribd.com Internet Source	<1 %
26	penelitian.uisu.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

Skripsi

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24	
PAGE 25	
PAGE 26	
PAGE 27	
PAGE 28	
PAGE 29	
PAGE 30	
PAGE 31	
PAGE 32	

Lampiran 7 LOA



CAHAYA ILMU BANGSA INSTITUTE
SK KEMENKUMHAM AHU-0018912-AH.01.14
 Biro Penelitian, Publikasi, dan Pengabdian Kepada Masyarakat
 Perum Puri Kartika Asri Blok 2 A2 Malang
 e-mail : admin@cahayailmubangsa.institute

No : 2025/CIB/LOA
 Lampiran : Link Terbitan dan PDF Terbit
 Subject : Letter of Acceptance

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama surat ini, kami menerangkan bahwa artikel dengan keterangan naskah berikut

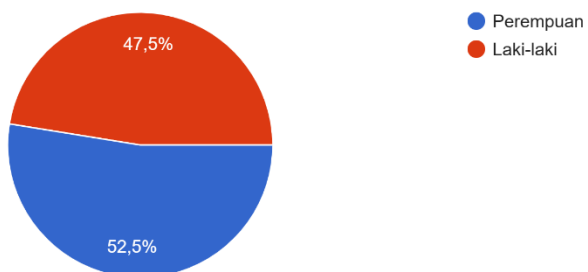
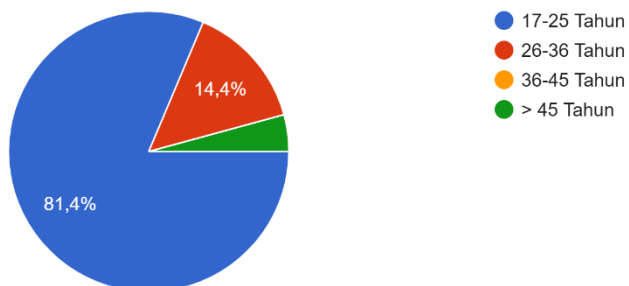
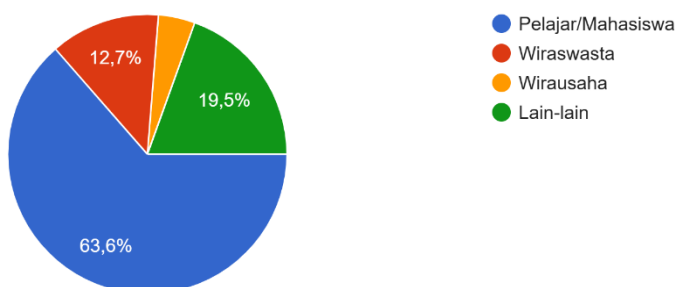
Judul	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA SURABAYA
Author	:	Dinda Yunita Nugraha Putri , Dida Rahmadanik , Drs. Adi Susiantoro
Instansi	:	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Korespondensi	:	dindayunitanp@gmail.com
Jurnal	:	Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume	:	Volume 10 No 11, 2025

berstatus ACCEPTED untuk dipublish. Keputusan ini dibuat sebagai tanda bahwa naskah yang bersangkutan telah lolos plagiarism checker. Dan LoA ini dibuat sebagai bukti bahwa author telah menyelesaikan APC yang telah ditetapkan oleh pengelola jurnal. LOA Berlaku jika dilengkapi link dan pdf publish. Hubungi kami di admin_jurnal@cahayailmubangsa.institute jika ada pertanyaan lebih lanjut, terima kasih.

Malang 6 Des 2025



Danang Priambodo, PhD
 Director

Lampirn 8 Jenis Kelamin Responden**Lampirn 9 Umur Responden****Lampirn 10 Pekerjaan Responden**

Lampirn 11 Tabulasi Hasil Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan (X)															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	63
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	63
5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
1	5	2	1	4	1	5	2	2	4	5	5	3	3	2	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	64
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	63
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	70
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	69
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
5	3	3	4	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	61
4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	60
4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	67
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	65
5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	68
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	61
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	68
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	57
5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	2	55
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	70
5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	68

4	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	4	5	3	4	60
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	66
5	4	5	5	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	65
5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	67
5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	68
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	66
4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	64
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	70
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	60
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	68
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	64
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	66
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	59
5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	64
5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	66
5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	61
5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	68
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	63
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	69
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54
4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	65
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	69
4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	53
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	72
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	68
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	71
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	69
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	56
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	68
5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	64
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	71
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71
4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	59
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	57

4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	64
4	5	4	4	2	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	56
5	5	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
5	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	59
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	71
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	69
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	68
5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	70
4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	67

Lampirn 12 Tabulasi Hasil Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan Masyarakat (Y)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
3	4	3	3	4	4	4	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	2	4	4	4	4	5	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
5	2	3	5	1	4	5	3	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
5	5	3	5	5	5	5	5	5	43
5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
5	5	3	4	4	4	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
5	5	3	4	5	5	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	5	3	4	3	3	4	3	31
4	4	2	5	3	5	3	3	3	32
5	5	1	5	5	5	5	5	5	41
4	4	1	5	4	4	3	3	3	31
4	4	3	4	5	4	4	4	4	36

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	3	3	4	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
4	4	3	4	5	5	5	5	3	38
4	4	3	4	4	4	4	5	4	36
5	4	5	4	5	4	4	5	5	41
5	4	5	4	4	5	4	5	5	41
5	5	4	4	4	5	5	4	3	39
4	5	3	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
4	4	4	5	3	3	3	3	4	33
5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
5	5	5	5	4	5	4	3	5	41
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
5	5	4	5	4	5	4	4	5	41
4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
4	4	3	4	4	4	5	4	3	35
4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
5	5	1	1	5	5	5	5	5	37
5	5	1	1	5	5	5	5	5	37
5	5	1	1	5	5	5	5	5	37
4	5	2	4	4	4	4	5	4	36
3	4	3	4	4	5	5	5	4	37
4	4	4	4	5	5	5	5	5	41

5	5	5	3	5	4	5	5	5	42
5	5	1	2	4	4	5	5	5	36
5	5	1	1	5	5	5	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	3	4	4	4	5	3	4	5	37

Lampiran 13 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri
NIM : 1112200013
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 16 Desember 2025
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

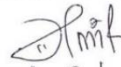
Catatan Perbaikan:

Cek lagi cara menentukan sampel.

Surabaya, 18 Des '25
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


Dida R. M. A. P.

Revisi dari Dosen Penguji,


Dida Rahmadani.

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

Lampiran 14 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri

NIM : 1112200013

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 16 Desember 2025

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Catatan Perbaikan:

→ Perbaiki um di jel (karena
bukan teori) jadi 16-17
→ Teori Kepuasan (4) jadi 20-
21 (Pengaruh)
→ Tambahkan teori faktor-faktor
yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

Surabaya, 19-12-2025
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.

Lampiran 15 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri
NIM : 1112200013
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 16 Desember 2025
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Catatan Perbaikan:

Penambahan definisi konsep & operasionalnya.

Surabaya, 20/12/25
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,


Dr. Dr. Rachmawati Noviana, M.P.

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