LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

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, 30 April 2026

Nomor : 0896/K/FISIP/IV/2026
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala PT. Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur
Jl. Diponegoro No. 96 - 98, Surabaya

Dengan hormat.
Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, 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.	Afrizal Taufiq Wicaksono (1123300009)	Perumahan Bumi Mas 2 Blok JJ No.5, Madiun	087718074867

Guna melakukan pengambilan data di:

"PT. Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur"

Dengan Judul Skripsi: **"Pengaruh Service Quality dan Customer Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur**".

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

Dekan,

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

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Perkenalkan, saya Afrizal Taufiq Wicaksono mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sedang melaksanakan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur"**. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data penelitian yang akan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan digunakan untuk tujuan selain penelitian.

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya selama menerima pelayanan dari PT Jasa Raharja.

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Skala Penilaian:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

Atas kesediaan dan partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih.

A. Variabel *Servie Quality* (X1)

- Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Fasilitas pelayanan PT Jasa Raharja terlihat bersih dan tertata dengan baik.
2. Ruang pelayanan PT Jasa Raharja memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.
3. Peralatan dan sarana pelayanan yang digunakan PT Jasa Raharja terlihat modern dan memadai.
4. Penampilan petugas PT Jasa Raharja terlihat rapi dan professional.

- Indikator *Reliability* (Kendalan)

5. PT Jasa Raharja memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
6. Petugas PT Jasa Raharja mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat.
7. Informasi yang diberikan petugas PT Jasa Raharja dapat dipercaya.
8. PT Jasa Raharja mamu menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

- Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

9. Petugas PT Jasa Raharja cepat merespons kebutuhan pengguna jasa.
10. Petugas PT Jasa Raharja bersedia membantu ketika pengguna jasa mengalami kesulitan.
11. Keluhan atau pertanyaan pengguna jasa ditanggapi dengan cepat oleh petugas.
12. Proses pelayanan dilakukan dengan sigap dan tidak berbelit-belit.

- Indikator *Assurance* (Jaminan)

13. Petugas PT Jasa Raharja memiliki pengetahuan yang baik mengenai pelayanan yang diberikan.
14. Saya merasa aman saat menerima pelayanan dari PT Jasa Raharja.
15. Petugas PT Jasa Raharja memberikan pelayanan secara sopan dan professional.
16. PT Jasa Raharja memberikan kepastian terkait proses pelayanan yang diterima pengguna jasa.

- Indikator *Empathy*

17. Petugas PT Jasa Raharja memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna jasa.
18. Petugas PT Jasa Raharja melayani pengguna jasa dengan ramah.
19. Petugas PT Jasa Raharja memahami permasalahan yang dihadapi pengguna jasa.
20. PT Jasa Raharja memberikan pelayanan tanpa membedakan pengguna jasa.

B. Variabel Customer Trust

- Indikator *Ability*

21. PT Jasa Raharja memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

22. PT Jasa Raharja mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai kebutuhan pengguna jasa.
23. Saya percaya bahwa PT Jasa Raharja memiliki kompetensi dalam menjalankan tugasnya.

- Indikator *Integrity*

24. PT Jasa Raharja memberikan informasi pelayanan secara jujur dan transparan.
25. PT Jasa Raharja menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.
26. Saya percaya bahwa PT Jasa Raharja menjaga komitmennya kepada masyarakat.

- Indikator *Benevolence*

27. PT Jasa Raharja menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna jasa.
28. PT Jasa Raharja berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
29. Saya merasa kepentingan pengguna jasa menjadi perhatian PT Jasa Raharja.

- Indikator *Willingness to Depend*

30. Saya percaya untuk menggunakan layanan PT Jasa Raharja ketika membutuhkan.
31. Saya merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja
32. Saya bersedia mengandalkan PT Jasa Raharja dalam pelayanan santunan kecelakaan.

C. Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

- Indikator Kesesuaian Harapan

33. Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.
34. PT Jasa Raharja mampu memenuhi kebutuhan pelayanan yang saya harapkan.
35. Pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja sesuai dengan yang dijanjikan.

- Indikator Kepuasan terhadap Pelayanan

36. Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja.
37. Saya merasa puas terhadap sikap dan keramahan petugas PT Jasa Raharja.
38. Saya merasa puas terhadap proses pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja.

- Indikator Minat Menggunakan Kembali

39. Saya bersedia menggunakan kembali layanan PT Jasa Raharja apabila diperlukan.
40. Saya akan tetap memilih layanan PT Jasa Raharja di masa mendatang.
41. Saya memiliki pengalaman positif yang mendorong saya untuk menggunakan kembali layanan PT Jasa Raharja

- Indikator Kesediaan Merekomendasikan

42. Saya bersedia merekomendasikan layanan PT Jasa Raharja kepada orang lain.
43. Saya akan menceritakan pengalaman positif saya kepada orang lain.
44. Saya bersedia memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan layanan PT Jasa Raharja apabila diperlukan.

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian









Lampiran 4. Hasil Uji SPSS

Tabel 1. Hasil Uji Linearits *Service Quality*

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * TOTAL_X1	Between Groups	(Combined)	3181.009	29	109.690	3.937	.000
		Linearity	2436.445	1	2436.445	87.449	.000
		Deviation from Linearity	744.564	28	26.592	.954	.540
	Within Groups		1950.301	70	27.861		
	Total		5131.310	99			

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas *Customer Trust*

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * TOTAL_X1	Between Groups	(Combined)	3181.009	29	109.690	3.937	.000
		Linearity	2436.445	1	2436.445	87.449	.000
		Deviation from Linearity	744.564	28	26.592	.954	.540
	Within Groups		1950.301	70	27.861		
	Total		5131.310	99			

Tabel 3. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

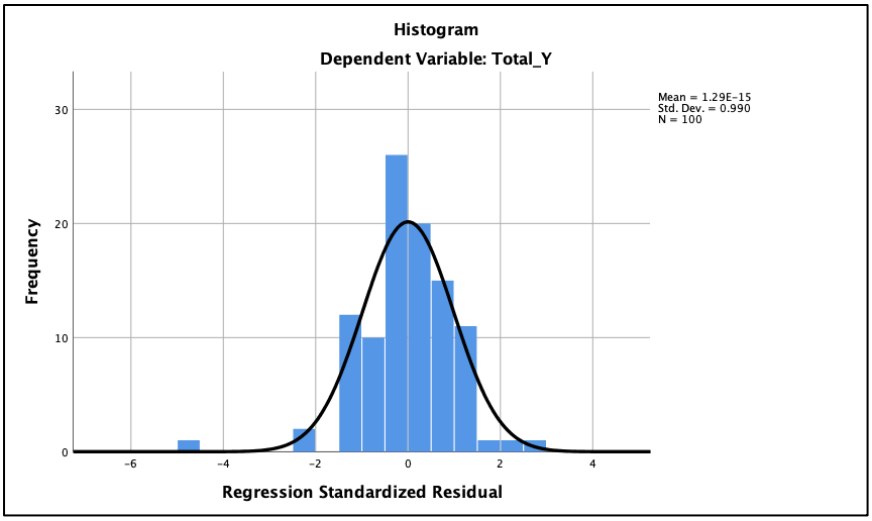
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.11330447
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.054
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

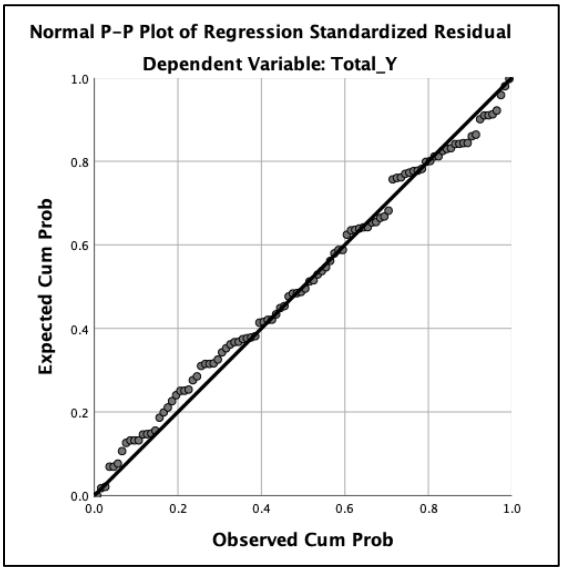
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Gambar 1. Hasil Uji Histogram



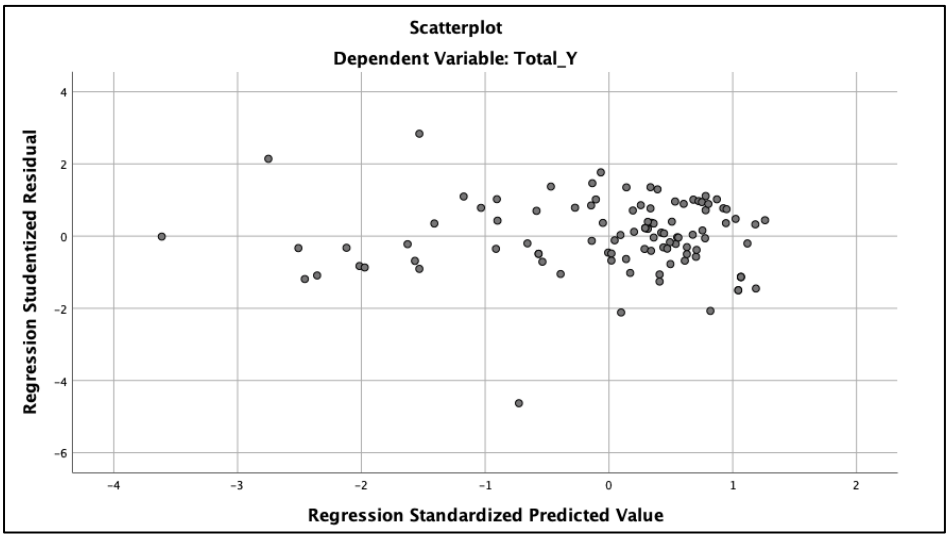
Gambar 2. Hasil Uji P-Plot

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.187	4.108		1.506	.135		
	TOTAL_X1	.373	.066	.556	5.657	.000	.539	1.856
	TOTAL_X2	.241	.120	.196	1.997	.049	.539	1.856

a. Dependent Variable: Total_Y



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.187	4.108		1.506	.135		
	TOTAL_X1	.373	.066	.556	5.657	.000	.539	1.856
	TOTAL_X2	.241	.120	.196	1.997	.049	.539	1.856

a. Dependent Variable: Total_Y

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.187	4.108		1.506	.135
	TOTAL_X1	.373	.066	.556	5.657	.000
	TOTAL_X2	.241	.120	.196	1.997	.049

a. Dependent Variable: Total_Y

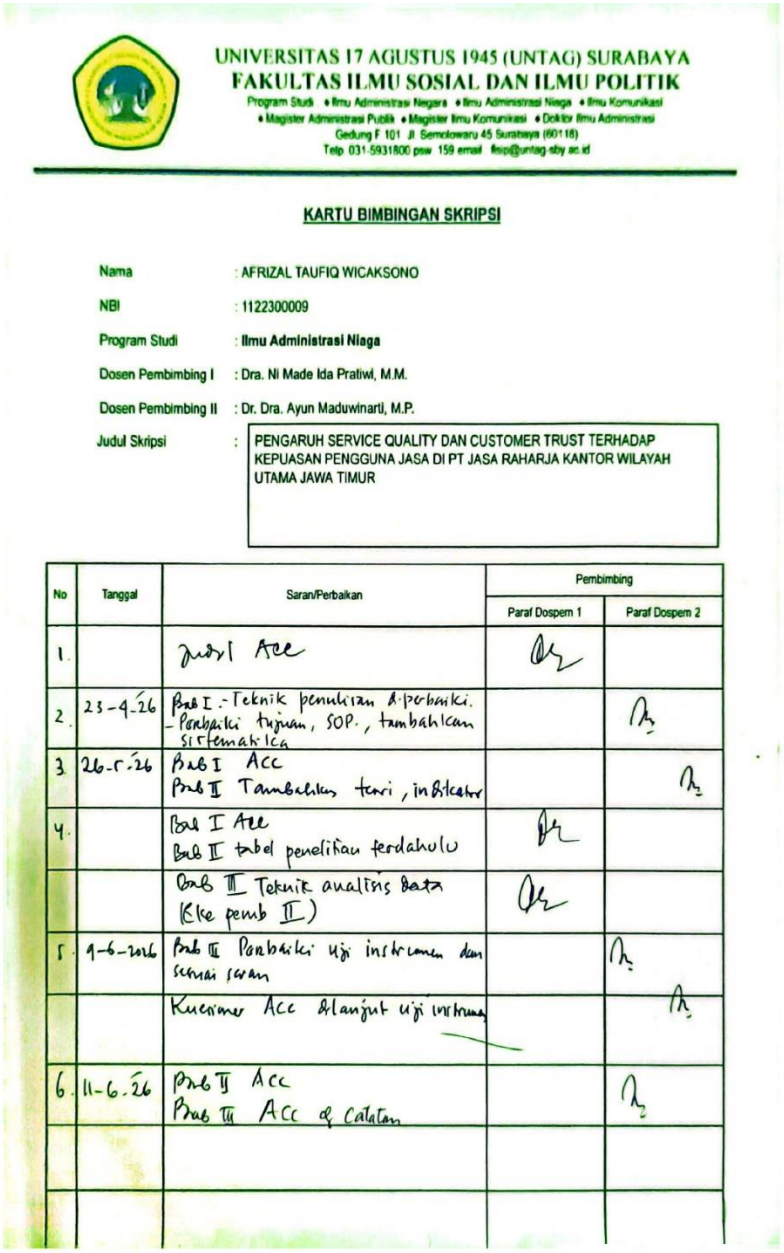
Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.704[a]	.496	.485	5.166	.496	47.646	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Lampiran 5. Lembar Bimbingan



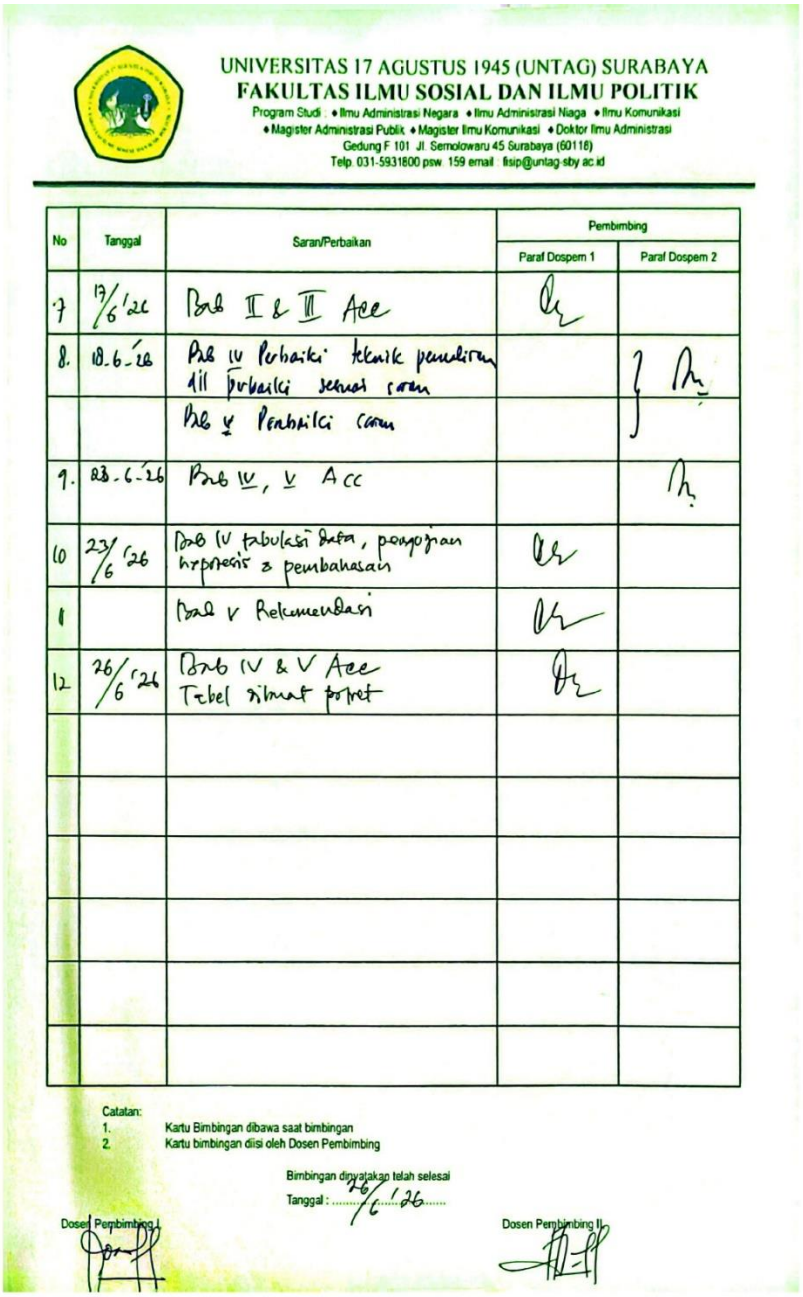
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi • Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Niaga • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp 031-5931800 psw 159 email fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : AFRIZAL TAUFIQ WICAKSONO
NBI : 1122300009
Program Studi : **Ilmu Administrasi Niaga**
Dosen Pembimbing I : Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.
Dosen Pembimbing II : Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
Judul Skripsi : PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT JASA RAHARJA KANTOR WILAYAH UTAMA JAWA TIMUR

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.		Judul Acc		
2.	23-4-26	Bab I - Teknik penulisan diperbaiki. - Perbaiki tujuan, SOP., tambahkan sistematika		
3.	26-5-26	Bab I Acc Bab II Tambahkan teori, indikator		
4.		Bab I Acc Bab II tabel penelitian terdahulu		
		Bab III Teknik analisis data (Eko pemb II)		
5.	9-6-2026	Bab III Perbaiki uji instrumen dan sumber data		
		Kuesioner Acc dilanjut uji instrumen		
6.	11-6-26	Bab II Acc Bab III Acc & catatan		

Dipindai dengan CamScanner



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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
7	17/6/26	Bab II & III Acc		
8.	18-6-26	Bab IV Perbaiki teknik penulisan dll perbaiki sesuai saran		
		Bab V Perbaiki saran		
9.	23-6-26	Bab IV, V Acc		
10	23/6/26	Bab IV tabulasi data, pengujian hipotesis & pembahasan		
11		Bab V Rekomendasi		
12	26/6/26	Bab IV & V Acc Tabel silmat poret		

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal : 26/6/26

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6. 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:1041/K/LOD/VI/2026

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 : Afrizal Taufiq Wicaksono
NBI : 1122300009

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, 27 Juni 2026

Mengetahui
Kepala Lab. Otoda,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

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

Lampiran 7. Lembar Revisi Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama	:	Afrizal Taufiq Wicaksono
NIM	:	1122300009
Hari/ Tanggal Ujian	:	Rabu, 08 Juli 2026
Judul Skripsi	:	Pengaruh Service Quality dan Customer Trust terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Catatan Perbaikan:

Surabaya, 8/7/26

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 8. Lembar Revisi Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama :Afrizal Taufiq Wicaksono

NIM :1122300009

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 08 Juli 2026

Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality dan Customer Trust terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Catatan Perbaikan:

- Rekomendasi (05) dosen Rahmiyati.
- penambahan variabel.
- konsistensi

Surabaya, 14 Juli 2026

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 9. Lembar Revisi Penguji 3

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama :Afrizal Taufiq Wicaksono

NIM :1122300009

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 08 Juli 2026

Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality dan Customer Trust terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Catatan Perbaikan:

- teknis penulisan (Abstrak, Daftar Pustaka).
- tabulasi

Surabaya, 13 Juli 2026

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 10. Surat Keterangan Bebas Keuangan



7/14/26, 2:26 PM SURAT KETERANGAN

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Kampus: Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya

Telp: (031) 5931800 Fax : (031) 5927817 Website: http://www.untag-sby.ac.id, email: keuangan_rektorat@untag-sby.ac.id

SURAT KETERANGAN

NIM	:	1122300009
Nama Mahasiswa	:	Afrizal Taufiq Wicaksono
Fakultas/Jurusan	:	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Administrasi Niaga

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut diatas, Telah MELUNASI Pembayaran Keuangan dan Wisuda

Sampai dengan Bulan : Juli 2026 dan Agustus 2026

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Surabaya, 14 Juli 2026
Kepala Biro Non Akademik

Partono, ST., MM