



**STIE-PPI**  
AKUNTANSI - MANAJEMEN  
Terakreditasi B

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**  
**PUTRA PERDANA INDONESIA**  
Nomor : 072b/01-A.01/43194/1/2023

Tentang  
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2022/2023 GANJIL  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KETUA STIE PUTRA PERDANA INDONESIA,

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian proses penyusunan skripsi mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tahun Akademik 2022/2023, perlu mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi.  
2. Bahwa nama yang tercantum dalam surat keputusan ini telah memenuhi syarat ketentuan akademik dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. UU No. 12 Tentang Pendidikan Tinggi.  
2. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi  
3. Permendikbud No. 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.  
4. Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi
- Memperhatikan : Hasil keputusan rapat pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi untuk Tahun Akademik 2022/2023 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tangerang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : 1. Mengangkat dan menetapkan dosen pembimbing skripsi:

Nama	AGUS SUGIYANTO, S.E., M.M.
NIDN	0411087002
Jabatan Fungsional	ASISTEN AHLI

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	RANIA AZZAHRA
NIM	1916120011
Program Studi	MANAJEMEN



# STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN  
Terakreditasi B

2. Tugas membimbing Skripsi selama 1 (satu) semester dan dapat diperpanjang selama 1 (satu) semester berikutnya.
3. kepadanya diberikan tunjangan honor sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi.
4. Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal surat keputusan ini ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang  
Pada tanggal : 26 Januari 2023

Ketua



**Dr.H. Juanda, S.E., S.H., M.M**  
NIP: 194100001

Tembusan :

1. Ketua Yayasan PPI
2. BPH Yayasan PPI
3. Arsip

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RANIA AZZAHRA  
NIM : 1916120011  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap  
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan  
Sukamulya Di Kecamatan Cikupa Kabupaten  
Tangerang.

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 1 Agustus 2023

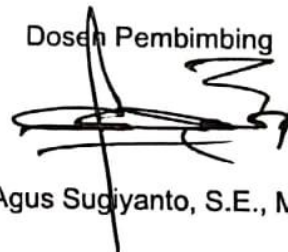
Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing



Agus Sugiyanto, S.E., M.M.



## FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	Rania Azzahra
NIM	1916120011
Dosen Pembimbing	1. Agus Sugiyanto, S.E., M.M. 2.
Judul Skripsi	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sukamulya di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	Proposal	2 Feb 2023	
2	Bab I	8 Feb 2023	
3	Bab II	20 Feb 2023	
4	Bab III	23 Feb 2023	
5	Konsultasi kuesioner	6 Mar 2023	
6	Bab I, II, III, IV,	8 Mei 2023	
7	Review + Revisi	10 Mei 2023	
8	Acc Sidang	11 Mei 2023	



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG**  
**KECAMATAN CIKUPA**  
**KELURAHAN SUKAMULYA**

Alamat : Jl. Peusar Kp. Kadu RT 009/004 Kelurahan Sukamulya. Kode Pos 15710 Tlp.021-2259731

Tangerang, 03 Maret 2023

No : 140./ 259 -Kel.SKM/2023

Hal : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Yth,

Ketua program Studi

Di STIE PPI

Sehubungan dengan surat yang kami terima No : 122/04-C.02/43194/II/2023 mengenai permohonan izin penelitian salah satu mahasiswa bapak/ibu yaitu :

Nama : Rania Azzahra  
NIM : 1916120011  
Jurusan : Manajemen  
Jenjang : Strata Satu (S1)

Dengan ini kami memberitahukan bahwa kami menerima mahasiswa bapak/ibu untuk melakukan penelitian di instansi kami, yaitu Kantor Kelurahan Sukamulya.

Demikian hal ini kami informasikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

LAN SARI, SKM, MSi  
Nip. 198302102005012008

## KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Salam Sejahtera bagi Kita Semua

Shalom

Om Swastyastu

Namo Buddhaya

Wei De Dong Tian

Kepada Yth:

Bapak/Ibu

Saudara/i

Masyarakat Kelurahan Sukamulya

Perkenalkan nama saya Rania Azzahra, mahasiswi semester 8 dari STIE Putera Perdana Indonesia. Saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir, guna untuk memperoleh gelar pendidikan Sarjana (S1) Manajemen. Adapun judul penelitian saya adalah **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUKAMULYA DI KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”**

Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kelurahan Sukamulya, yang kepuasannya dipengaruhi oleh pelayanan serta fasilitas yang ada pada di Kantor Sukamulya di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Seluruh data yang diambil pada penelitian ini, hanya digunakan untuk kepentingan penelitian secara akademis. Serta data yang digunakan bersifat pribadi dan akan terjamin kerahasiaannya. Maka dari itu diharapkan responden dapat mengisi kuesioner dengan lengkap.

Jika ada yang kurang dipahami dan ada yang ingin ditanyakan terkait penelitian ini, bisa menghubungi saya (Rania Azzahra) pada kontak di bawah ini:

No. telp: 082397287846

Email: [raniazzahra09@gmail.com](mailto:raniazzahra09@gmail.com)

Atas ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan banyak-banyak terimakasih.

## 1. Data Diri Responden

Nama Lengkap :

Jenis kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Usia :

- 15 - 20 Tahun
- 21 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun
- 50 Tahun

Pendidikan Terakhir :

- SD
- SMP
- SMA/Sederajat
- Diploma (D1, D2, D3, D4)
- S1
- S2
- S3

Jenis Pekerjaan :

- Ibu Rumah Tangga
- Karyawan/Pegawai
- PNS
- TNI/POLRI
- Wiraswasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya ....

## 2. Pilihan Jawaban Responden

Adapun penelitian ini menggunakan skala likert, dimana terdapat 5 (lima) jawaban responden, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RR)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

## 3. Pernyataan Variabel

### a. Pelayanan (X1)

No.	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Petugas pelayanan mampu berkomunikasi dengan baik					
2	Petugas pelayanan mampu melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang tepat					
3	Petugas pelayanan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat					
4	Petugas pelayanan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat					
5	Petugas pelayanan tanggap dalam merespon pertanyaan dari masyarakat					
6	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi yang tepat sesuai prosedur yang ada					
7	Petugas pelayanan dengan ramah dan sopan santun dalam melayani masyarakat					
8	Petugas pelayanan tidak membedakan dalam melayani masyarakat					
9	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu					
10	Keahlian petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					



## b. Fasilitas (X2)

No.	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Lokasi Kantor Kelurahan Sukamulya mudah dijangkau masyarakat					
2	Jalan menuju Kantor Kelurahan Sukamulya tidak berbelit-belit, serta akses yang mudah dilalui masyarakat					
3	Tersedia tempat parkir yang luas					
4	Gedung atau bangunan Kantor Kelurahan Sukamulya mudah dikenali masyarakat					
5	Tersedia kursi yang memadai di ruang tunggu					
6	Tersedia toilet yang layak dan memadai					
7	Tersedia tempat atau wadah untuk membuang sampah					
8	Pencahayaan ruangan yang cukup baik					
9	Warna interior gedung yang enak dipandang mata					
10	Tanda baca penunjuk ruangan atau fasilitas yang mudah dilihat					

## c. Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Proses izin yang didapatkan sesuai atau melebihi dengan apa yang saya harapkan					
2	Pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi dengan apa yang saya harapkan					
3	Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai atau melebihi dengan apa yang saya harapkan					
4	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena proses izin yang mudah didapatkan					
5	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan memuaskan					

6	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang tersedia layak dan memadai					
7	Saya bersedia merekomendasikan keluarga, kerabat, serta teman saya karena proses izin yang mudah didapatkan					
8	Saya bersedia merekomendasikan keluarga, kerabat, serta teman saya karena pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan memuaskan					
9	Saya bersedia merekomendasikan keluarga, kerabat, serta teman saya karena fasilitas penunjang yang disediakan layak dan memadai					

## KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Salam Sejahtera bagi Kita Semua

Shalom

Om Swastyastu

Namo Buddhaya

Wei De Dong Tian

Kepada Yth:

Bapak/Ibu

Saudara/i

Masyarakat Kelurahan Sukamulya

Perkenalkan nama saya Rania Azzahra, mahasiswi semester 8 dari STIE Putera Perdana Indonesia. Saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir, guna untuk memperoleh gelar pendidikan Sarjana (S1) Manajemen. Adapun judul penelitian saya adalah **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUKAMULYA DI KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”**

Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kelurahan Sukamulya, yang kepuasannya dipengaruhi oleh pelayanan serta fasilitas yang ada pada di Kantor Sukamulya di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Seluruh data yang diambil pada penelitian ini, hanya digunakan untuk kepentingan penelitian secara akademis. Serta data yang digunakan bersifat pribadi dan akan terjamin kerahasiaannya. Maka dari itu diharapkan responden dapat mengisi kuesioner dengan lengkap.

Jika ada yang kurang dipahami dan ada yang ingin ditanyakan terkait penelitian ini, bisa menghubungi saya (Rania Azzahra) pada kontak di bawah ini:

No. telp: 082397287846

Email: [raniazzahra09@gmail.com](mailto:raniazzahra09@gmail.com)

Atas ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan banyak-banyak terimakasih.

1. Identitas Responden

Nama Lengkap :

Jenis kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Usia :

- 15 - 20 Tahun
- 21 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun
- 50 Tahun

Pendidikan Terakhir :

- SD
- SMP
- SMA/Sederajat
- Diploma (D1, D2, D3, D4)
- S1
- S2
- S3

Jenis Pekerjaan :

- Ibu Rumah Tangga
- Karyawan/Pegawai
- PNS
- TNI/POLRI
- Wiraswasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya ....

## 2. Pilihan Jawaban Responden

Adapun penelitian ini menggunakan skala likert, dimana terdapat 5 (lima) jawaban responden, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RR)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

## 3. Pernyataan Variabel

### a. Pelayanan (X1)

No.	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Petugas pelayanan mampu berkomunikasi dengan baik					
2	Petugas pelayanan mampu melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang tepat					
3	Petugas pelayanan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat					
4	Petugas pelayanan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat					
5	Petugas pelayanan tanggap dalam merespon pertanyaan dari masyarakat					
6	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi yang tepat sesuai prosedur yang ada					
7	Petugas pelayanan dengan ramah dan sopan santun dalam melayani masyarakat					
8	Petugas pelayanan tidak membedakan dalam melayani masyarakat					
9	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu					
10	Keahlian petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					

## b. Fasilitas (X2)

No.	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Lokasi Kantor Kelurahan Sukamulya mudah dijangkau masyarakat					
2	Jalan menuju Kantor Kelurahan Sukamulya tidak berbelit-belit, serta akses yang mudah dilalui masyarakat					
3	Tersedia tempat parkir yang luas					
4	Gedung atau bangunan Kantor Kelurahan Sukamulya mudah dikenali masyarakat					
5	Tersedia kursi yang memadai di ruang tunggu					
6	Tersedia toilet yang layak dan memadai					
7	Tersedia tempat atau wadah untuk membuang sampah					
8	Pencahayaan ruangan yang cukup baik					
9	Warna interior gedung yang enak dipandang mata					
10	Tanda baca penunjuk ruangan atau fasilitas yang mudah dilihat					

## c. Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Proses izin yang didapatkan sesuai atau melebihi dengan apa yang saya harapkan					
2	Pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi dengan apa yang saya harapkan					
3	Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai atau melebihi dengan apa yang saya harapkan					
4	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena proses izin yang mudah didapatkan					
5	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan memuaskan					

6	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang tersedia layak dan memadai					
7	Saya bersedia merekomendasikan keluarga, kerabat, serta teman saya karena proses izin yang mudah didapatkan					
8	Saya bersedia merekomendasikan keluarga, kerabat, serta teman saya karena pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan memuaskan					
9	Saya bersedia merekomendasikan keluarga, kerabat, serta teman saya karena fasilitas penunjang yang disediakan layak dan memadai					

## TABULASI DATA PENELITIAN

### DATA DIRI RESPONDEN

No.	DATA DIRI RESPONDEN			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pekerjaan
1	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
2	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
3	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
4	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma (D1, D2, D3, D4)	Karyawan/Pegawai
5	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
6	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
7	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
8	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Wiraswasta
9	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
10	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
11	Perempuan	> 50 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
12	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SD	Karyawan/Pegawai
13	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
14	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
15	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
16	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
17	Perempuan	> 50 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
18	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
19	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
20	Perempuan	> 50 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
21	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
22	Perempuan	15 - 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
23	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
24	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
25	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
26	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
27	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
28	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
29	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
30	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SD	Wiraswasta
31	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Buruh Harian Lepas
32	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
33	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Guru
34	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
35	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
36	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Wiraswasta
37	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
38	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga



39	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	Buruh Harian Lepas
40	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
41	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
42	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMP	Karyawan/Pegawai
43	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
44	Perempuan	15 - 20 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
45	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
46	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
47	Laki-laki	> 50 Tahun	SMP	Wiraswasta
48	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
49	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
50	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
51	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
52	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
53	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Wiraswasta
54	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
55	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
56	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
57	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma (D1, D2, D3, D4)	Pelajar/Mahasiswa
58	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
59	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Wiraswasta
60	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
61	Perempuan	15 - 20 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
62	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
63	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
64	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
65	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
66	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
67	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
68	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
69	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Buruh Harian Lepas
70	Perempuan	15 - 20 Tahun	SD	Pelajar/Mahasiswa
71	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
72	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
73	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
74	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	PNS
75	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Wiraswasta
76	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Wiraswasta
77	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
78	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Buruh Harian Lepas
79	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
80	Laki-laki	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai

81	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
82	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
83	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
84	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
85	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Karyawan/Pegawai
86	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
87	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
88	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
89	Perempuan	15 - 20 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
90	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
91	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
92	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
93	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
94	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
95	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
96	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
97	Perempuan	15 - 20 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
98	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
99	Perempuan	15 - 20 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
100	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
101	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
102	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
103	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
104	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
105	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
106	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
107	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
108	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
109	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
110	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
111	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
112	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
113	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1	Guru
114	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
115	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta
116	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S2	Guru
117	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
118	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
119	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Karyawan/Pegawai
120	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa





84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	36
86	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
87	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
88	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
89	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	38
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
98	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	34
99	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	41
100	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
103	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	38
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
106	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	34
107	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
108	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	43
109	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	46
110	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
111	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
112	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
113	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	41
114	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
117	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
118	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
119	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	47
120	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39

## TABULASI DATA PERNYATAAN FASILITAS (X2)

No.	PERNYATAAN FASILITAS (X2)										TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
6	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47
17	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40
18	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	38
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	39
23	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
24	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
25	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
26	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	44
27	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
28	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	39
29	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	46
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
37	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
40	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43



84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	38
87	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	46
88	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	42
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
92	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
96	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	38
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
99	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	34
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
101	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	41
102	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
103	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
104	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
105	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	38
106	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46
107	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
108	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	44
109	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
110	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
112	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	40
113	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
115	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
116	5	4	5	5	2	3	5	4	5	3	41
117	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39
118	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	39
119	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	46
120	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49



**TABULASI DATA PERNYATAAN KEPUASAN MASYARAKAT (Y)**

No.	PERNYATAAN KEPUASAN MASYARAKAT (Y)									TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	36
10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
11	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
18	5	3	4	4	4	4	4	4	3	35
19	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
22	4	3	4	3	4	5	5	5	5	38
23	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
24	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
25	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
26	4	4	5	4	5	5	4	4	5	40
27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
28	4	3	4	4	3	5	4	5	4	36
29	3	2	5	5	4	5	4	5	5	38
30	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
36	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
40	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42



84	4	4	4	4	4	4	5	3	2	34
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
87	5	5	4	5	5	4	5	4	4	41
88	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	4	5	4	3	4	4	5	4	5	38
96	4	3	3	4	4	5	4	4	4	35
97	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
100	4	3	3	4	3	5	4	4	4	34
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
103	4	3	4	4	3	2	4	4	3	31
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	4	4	4	4	5	3	4	5	4	37
106	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
109	5	5	3	3	5	5	5	5	5	41
110	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
111	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
112	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
113	4	4	2	4	2	5	5	5	5	36
114	5	4	4	5	4	3	5	4	5	39
115	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
116	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
118	5	5	3	3	5	5	5	5	4	40
119	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
120	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40

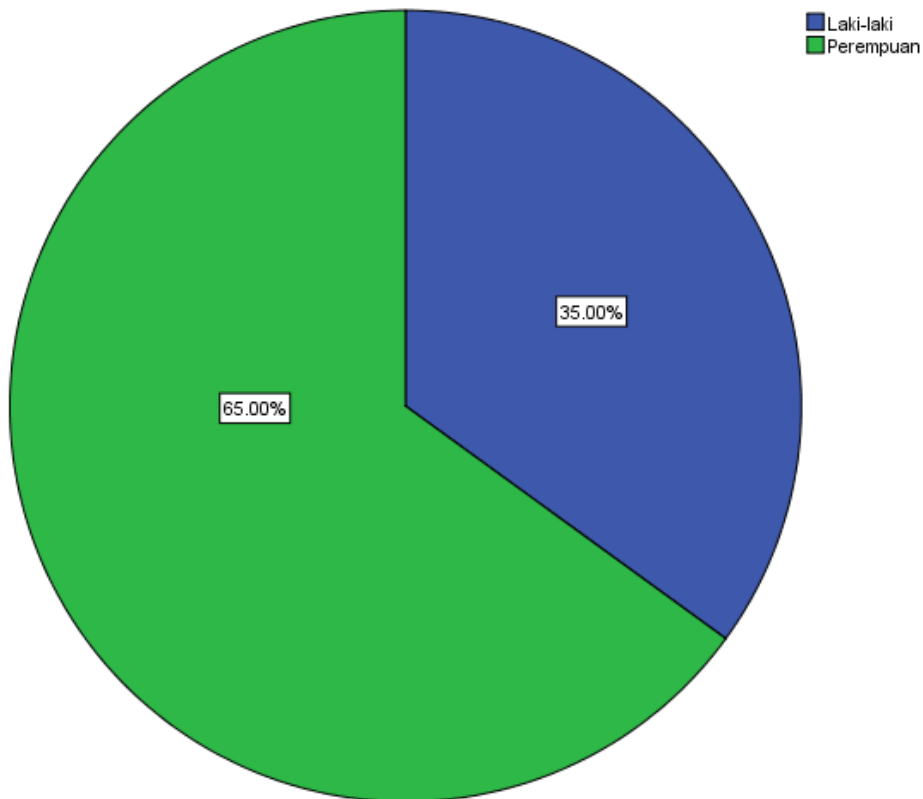
## DESKRIPSI DATA PENELITIAN

### Data Diri Responden

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	35.0	35.0	35.0
	Perempuan	78	65.0	65.0	100.0
Total		120	100.0	100.0	

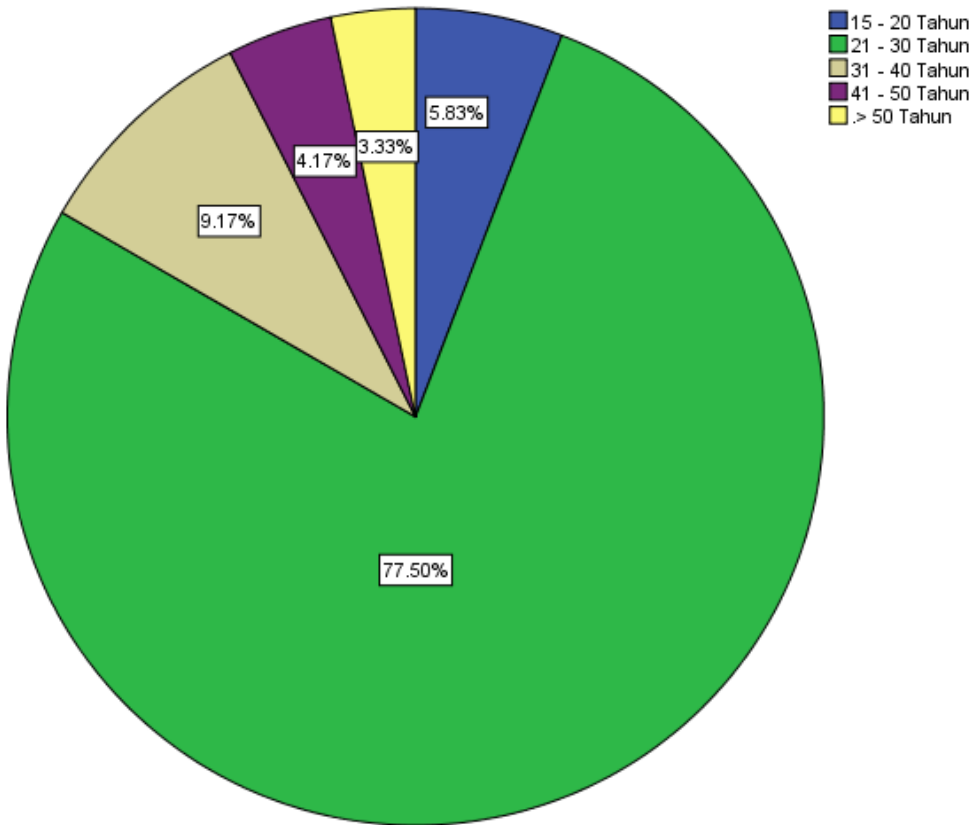
JENIS KELAMIN



### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 20 Tahun	7	5.8	5.8	5.8
	21 - 30 Tahun	93	77.5	77.5	83.3
	31 - 40 Tahun	11	9.2	9.2	92.5
	41 - 50 Tahun	5	4.2	4.2	96.7
	> 50 Tahun	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

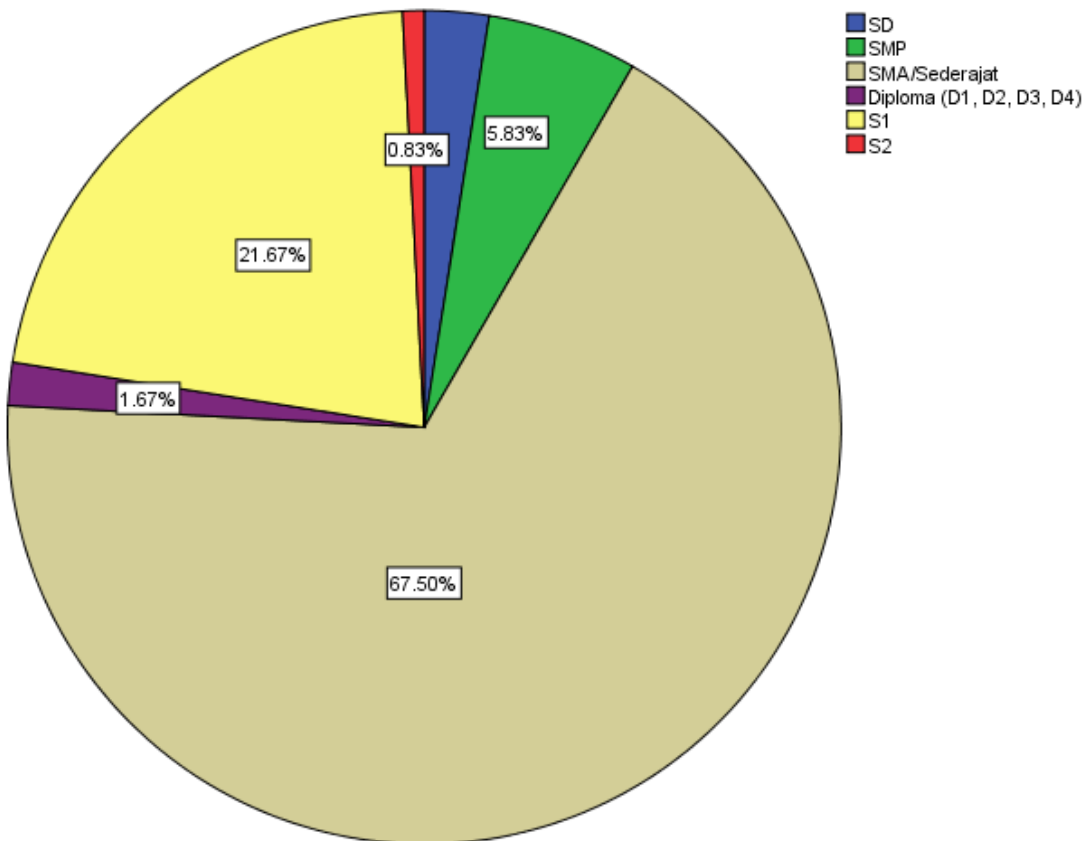
### USIA



**PENDIDIKAN TERAKHIR**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	2.5	2.5	2.5
	SMP	7	5.8	5.8	8.3
	SMA/Sederajat	81	67.5	67.5	75.8
	Diploma (D1, D2, D3, D4)	2	1.7	1.7	77.5
	S1	26	21.7	21.7	99.2
	S2	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

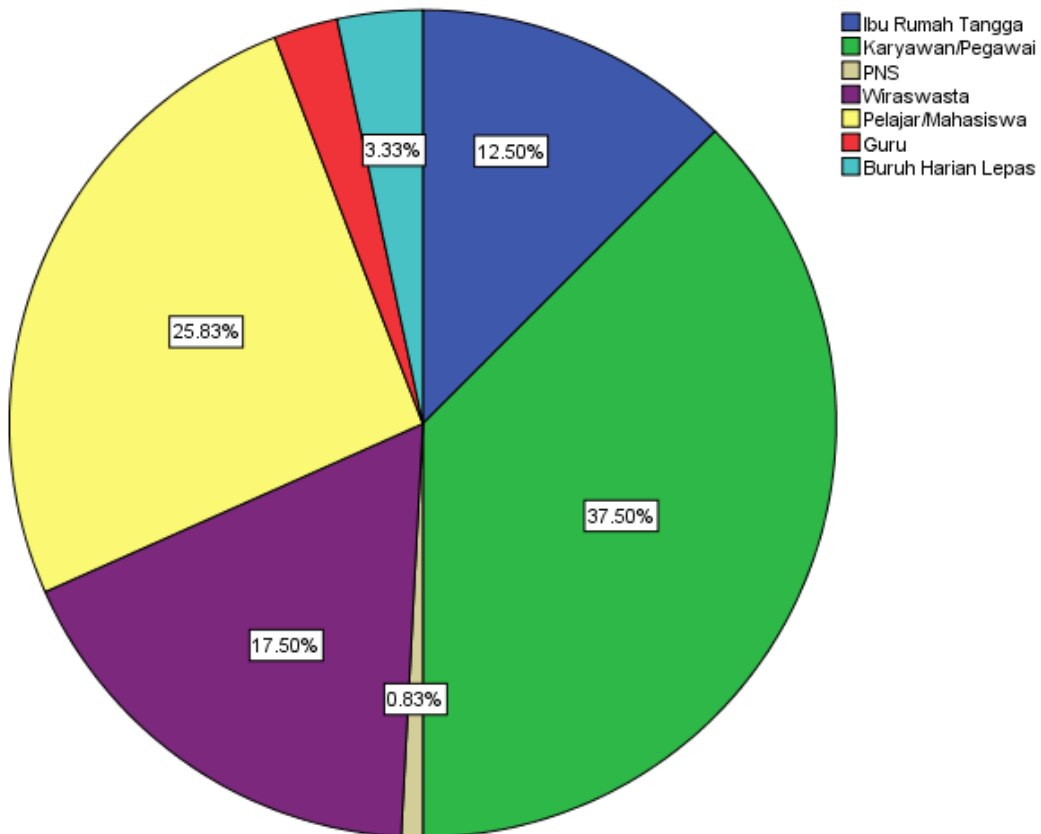
**PENDIDIKAN TERAKHIR**



### JENIS PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	15	12.5	12.5	12.5
	Karyawan/Pegawai	45	37.5	37.5	50.0
	PNS	1	.8	.8	50.8
	Wiraswasta	21	17.5	17.5	68.3
	Pelajar/Mahasiswa	31	25.8	25.8	94.2
	Guru	3	2.5	2.5	96.7
	Buruh Harian Lepas	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### JENIS PEKERJAAN



## DESKRIPSI DATA VARIABEL

### Variabel Pelayanan

**Pelayanan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	4	3.3	3.3	3.3
	Setuju	74	61.7	61.7	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	9	7.5	7.5	8.3
	Setuju	73	60.8	60.8	69.2
	Sangat Setuju	37	30.8	30.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	6.7	6.7	6.7
	Setuju	70	58.3	58.3	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.7	1.7	1.7
	Ragu-Ragu	15	12.5	12.5	14.2
	Setuju	62	51.7	51.7	65.8
	Sangat Setuju	41	34.2	34.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	



**Pelayanan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	17	14.2	14.2	15.0
	Setuju	64	53.3	53.3	68.3
	Sangat Setuju	38	31.7	31.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.5	2.5	2.5
	Ragu-Ragu	7	5.8	5.8	8.3
	Setuju	68	56.7	56.7	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	4.2	4.2	4.2
	Setuju	69	57.5	57.5	61.7
	Sangat Setuju	46	38.3	38.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.3	3.3	3.3
	Ragu-Ragu	7	5.8	5.8	9.2
	Setuju	67	55.8	55.8	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	6.7	6.7	6.7
	Setuju	65	54.2	54.2	60.8
	Sangat Setuju	47	39.2	39.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Pelayanan 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	6.7	6.7	6.7
	Setuju	82	68.3	68.3	75.0
	Sangat Setuju	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Variabel Fasilitas****Fasilitas 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	4	3.3	3.3	4.2
	Setuju	72	60.0	60.0	64.2
	Sangat Setuju	43	35.8	35.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	10	8.3	8.3	8.3
	Setuju	66	55.0	55.0	63.3
	Sangat Setuju	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	10	8.3	8.3	8.3
	Setuju	56	46.7	46.7	55.0
	Sangat Setuju	54	45.0	45.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	7	5.8	5.8	6.7
	Setuju	63	52.5	52.5	59.2
	Sangat Setuju	49	40.8	40.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.7	1.7	1.7
	Ragu-Ragu	10	8.3	8.3	10.0
	Setuju	62	51.7	51.7	61.7
	Sangat Setuju	46	38.3	38.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.2	4.2	4.2
	Ragu-Ragu	12	10.0	10.0	14.2
	Setuju	61	50.8	50.8	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	4.2	4.2	4.2
	Setuju	70	58.3	58.3	62.5
	Sangat Setuju	45	37.5	37.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	1.7	1.7	1.7
	Setuju	71	59.2	59.2	60.8
	Sangat Setuju	47	39.2	39.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	6	5.0	5.0	5.8
	Setuju	74	61.7	61.7	67.5
	Sangat Setuju	39	32.5	32.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Fasilitas 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	13	10.8	10.8	11.7
	Setuju	62	51.7	51.7	63.3
	Sangat Setuju	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

## Variabel Kepuasan Masyarakat

**Kepuasan Masyarakat 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	15	12.5	12.5	12.5
	Setuju	74	61.7	61.7	74.2
	Sangat Setuju	31	25.8	25.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	14	11.7	11.7	12.5
	Setuju	75	62.5	62.5	75.0
	Sangat Setuju	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	1	.8	.8	1.7
	Ragu-Ragu	12	10.0	10.0	11.7
	Setuju	79	65.8	65.8	77.5
	Sangat Setuju	27	22.5	22.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	9	7.5	7.5	8.3
	Setuju	73	60.8	60.8	69.2
	Sangat Setuju	37	30.8	30.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	7	5.8	5.8	6.7
	Setuju	78	65.0	65.0	71.7
	Sangat Setuju	34	28.3	28.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	6	5.0	5.0	5.8
	Setuju	77	64.2	64.2	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	4.2	4.2	4.2
	Setuju	76	63.3	63.3	67.5
	Sangat Setuju	39	32.5	32.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	4.2	4.2	4.2
	Setuju	79	65.8	65.8	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### Kepuasan Masyarakat 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Ragu-Ragu	4	3.3	3.3	4.2
	Setuju	79	65.8	65.8	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

## ANALISIS HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Validitas

#### Uji Validitas Pelayanan

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	38.16	16.823	.683	.885
X1.2	38.26	16.109	.738	.881
X1.3	38.19	16.627	.660	.886
X1.4	38.29	15.654	.702	.883
X1.5	38.32	15.664	.730	.881
X1.6	38.23	16.802	.515	.896
X1.7	38.13	16.705	.677	.885
X1.8	38.25	16.307	.580	.892
X1.9	38.15	16.918	.576	.891
X1.10	38.29	17.065	.623	.889

## Uji Validitas Fasilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	38.62	14.457	.641	.841
X2.2	38.64	14.081	.687	.837
X2.3	38.56	14.702	.513	.851
X2.4	38.59	14.513	.565	.847
X2.5	38.66	14.277	.554	.848
X2.6	38.76	13.748	.570	.848
X2.7	38.59	14.697	.609	.844
X2.8	38.55	15.392	.475	.854
X2.9	38.68	14.389	.594	.844
X2.10	38.68	14.521	.511	.852

## Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	33.65	10.431	.585	.844
Y.2	33.67	10.275	.608	.841
Y.3	33.70	10.565	.493	.854
Y.4	33.57	10.651	.520	.850
Y.5	33.57	10.213	.689	.833
Y.6	33.55	10.653	.562	.846
Y.7	33.50	10.437	.682	.835
Y.8	33.53	10.655	.629	.840
Y.9	33.53	10.890	.520	.850

## 2. Uji Reliabilitas

### Uji Reliabilitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10



## Uji Reliabilitas Fasilitas

Reliability Statistics

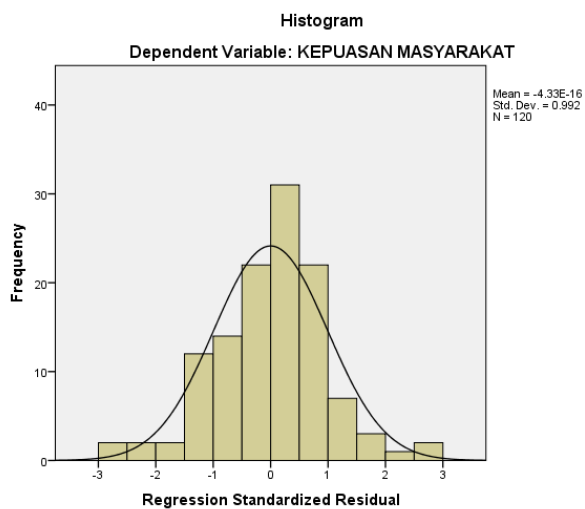
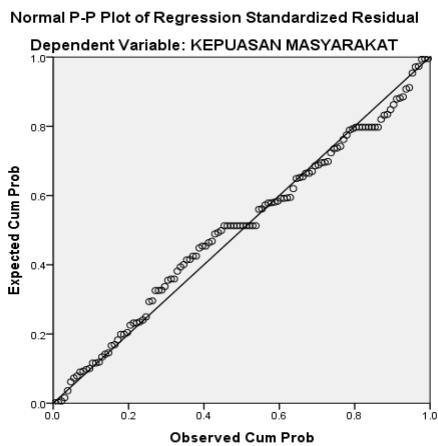
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	10

## Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	9

### 3. Uji Normalitas



#### 4. Uji Korelasi Parsial

Correlations

		KEPUASAN MASYARAKAT	PELAYANAN	FASILITAS
Pearson Correlation	KEPUASAN MASYARAKAT	1.000	.640	.578
	PELAYANAN	.640	1.000	.454
	FASILITAS	.578	.454	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN MASYARAKAT	.	.000	.000
	PELAYANAN	.000	.	.000
	FASILITAS	.000	.000	.
N	KEPUASAN MASYARAKAT	120	120	120
	PELAYANAN	120	120	120
	FASILITAS	120	120	120

#### 5. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 <sup>a</sup>	.514	.505	2.545

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

#### 6. Uji Regresi Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.068	2.712		2.975	.004
	PELAYANAN	.384	.058	.476	6.573	.000
	FASILITAS	.312	.062	.362	5.006	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

## 7. Uji Hipotesis

### Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.068	2.712		2.975	.004
	PELAYANAN	.384	.058	.476	6.573	.000
	FASILITAS	.312	.062	.362	5.006	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

### Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	800.387	2	400.193	61.773	.000 <sup>b</sup>
	Residual	757.980	117	6.478		
	Total	1558.367	119			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, PELAYANAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : RANIA AZZAHRA  
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 09 Februari 2001  
Alamat : Kp. Kadu Kel. Sukamulya RT 009/004 Kec. Cikupa Kab. Tangerang, Banten.  
No. Telp/Email : 082397287846/raniazzzahr09@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

#### Pendidikan Formal:

1. STIE PPI Program Studi Manajemen di Kab. Tangerang tahun 2023
2. SMK PPI Jurusan Administrasi Perkantoran di Kab. Tangerang tahun 2019
3. SMP Negeri 2 Cikupa di Kab. Tangerang tahun 2016
4. SDIP Roudhotun-Nur di Kab. Tangerang tahun 2013

Demikian Riwayat hidup saya ini dibuat dengan sebenarnya.

Tangerang, 1 Agustus 2023



Rania Azzahra