



STIE-PPI
AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
Nomor : 232e/01-A.02/43194/XII/2021

Tentang
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2021/2022
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 2021/2022, 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 Tahun 2012
- Memperhatikan : Hasil keputusan rapat pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi untuk Tahun Akademik 2021/2022 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi Tangerang.

MEMUTUSKAN :

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

Nama	LA ODE MUHAMAD NAFAHU, Spd., M.M.
NIDN	0423046301
Jabatan Fungsional	ASISTEN AHLI

Dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa:

Nama	FINA ROSALIA
NIM	1816120230
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 : 23 Desember 2021

Ketua,



Dr. H. Juanda, S.H., S.E., M.M.

NIP: 194100001

Tembusan :

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





FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	FINA ROSALIA		
NIM	1816120230		
Dosen Pembimbing	1. Drs. La Ode Muhamad Nafsah, S.E., M.M. 2.		
Judul Skripsi	Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan		

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	BAB I	25-12-21	
2	BAB II	27-12-21	
3	BAB III	30-12-21	
4	Angket	05-01-22	
5	BAB IV	20-01-22	
6	BAB V	25-01-22	
7	Perbaikan Tata tulis	30-01-22	
8	Persetujuan Pembimbing	4-02-22	

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTRA PERDANA INDONESIA PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN	

FORMULIR PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Bersama ini saya,

Nama : FINA ROSALIA
 NIM : 1816120230
 Program studi : Manajemen
 Kelas : 6127A

Dengan ini mengajukan perubahan judul skripsi, sebagai berikut:

Judul Terdahulu :

Pengaruh fasilitas dan pelayanan Terhadap Kepuasan
 Peserta BPJS Ketenagakerjaan

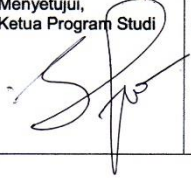
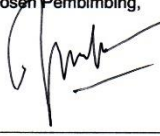
Judul Baru :

Pengaruh fasilitas dan pelayanan Terhadap Kepuasan
 Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor cabang
 Balaraja di Citra Raya.

Alasan :

Disuruh tambahkan keterangan di kantor cabang
 mana.

Tangerang, 2 Maret 2022

Mengetahui, BAAK 	Menyetujui, Ketua Program Studi 	Dosen Pembimbing, 	Yang mengajukan, 
--	---	---	---



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

Nomor : 001a/04-C.02/43194/1/2022
Perihal : **Surat Pengantar Penelitian**

Kepada Yth :
Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sesuai dengan ketentuan akademik pada program Sarjana (S1) STIE PPI, bagi mahasiswa/i tingkat akhir diwajibkan menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi.

Sehubungan dengan kewajiban tersebut, maka kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu, dapat kiranya memberikan kesempatan kepada mahasiswi kami

Nama : Fina Rosalia
NIM : 1816120230
Program Studi : Manajemen

Untuk dapat melaksanakan penelitian pada perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi dengan judul : **"Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan"**.

Kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan **Surat Keterangan** setelah mahasiswi kami selesai melaksanakan penelitiannya.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 04 Januari 2022
Wakil Ketua

Drs. Satrias Damaran, S.E., M.M.
NIP : 194110001

Keterangan :
Arsip

 **BPJS**
Ketenagakerjaan
KABUPATEN TANGERANG

Pety 07/01/2022

Nomor : B/2172/032022

7 Maret 2022

Yth.
STIE-PPI
di
Tempat

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat saudara nomor : 001a/04-C.02/43194/I/2022 pada tanggal 1 Januari 2022 perihal Surat Pengantar Penelitian, bersama ini kami sampaikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kabupaten Tangerang menginformasikan atas nama :

NO	NAMA MAHASISWA	L/P	NIM	JURUSAN
1	Fina Rosalia	P	1816120230	Manajemen

Telah melaksanakan penelitian pada bulan Januari 2022 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kabupaten Tangerang dengan judul penelitian : "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan".

Demikian surat keterangan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Ghazal Dachlan
Kepala

TR/FE/PG 00.04

1. Lampiran A

Terima kasih dan hormat saya kepada bapak/ibu yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberi jawaban atas kuesioner (lembar pertanyaan) ini. Adapun kuesioner ini untuk mendapatkan data penelitian penulisan skripsi dari STIE PPI Tangerang dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan pada kantor cabang Balaraja di Citra Raya”**.

A. Petunjuk Pengisian

1. Pilih jawaban yang sesuai menurut persepsi anda
2. Berikan tanda ceklis (√) pada setiap jawaban yang anda pilih
3. Hanya ada satu jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan

B. Keterangan Jawaban

SS = Sangat Setuju

ST = Setuju

RG = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

C. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
2. Tingkat Pendidikan : SMK/Strata1/Strata2
3. Umur : Tahun

1. Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	SS (5)	ST (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Kondisi Fasilitas						
1	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan bersih dan nyaman					
2	Fasilitas kamar mandi/toilet yang disediakan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan bersih dan harum					
3	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran					
4	gedung yang rapih dan bersih					
Kelengkapan						
5	Peralatan BPJS Ketenagakerjaan Citra Raya lebih lengkap dari yang lainnya.					
6	Menggunakan teknologi yang up-to-date					
Desain interior						
7	Ketersediaan fasilitas penunjang seperti charger handphone gratis					
8	fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik					
9	Dilengkapi cahaya ruangan yang memadai					
Desain eksterior						
10	Fasilitas tempat parkir yang luas					

2. Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	SS (5)	ST (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
1	BPJS Ketenagakerjaan melayani peserta sesuai dengan standar operasional					
	Petugas BPJS Ketenagakerjaan menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2	Petugas pelayaann melakukan pendataan secara tepat					
Responsif (<i>Responsiveness</i>)						
3	BPJS Ketenagakerjaan memiliki kecepatan, keahlian, dan keterampilan dalam melayani peserta					
4	BPJS Ketenagakerjaan bekerja sangat cepat dalam merespon/melayani peserta					
Kepastian atau jaminan (<i>Assurance</i>)						
5	Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah					
Empati (<i>Empathy</i>)						
6	Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah					
7	Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memperlakukan peserta dengan penuh perhatian					

Nyata (<i>Tangibles</i>)						
8	BPJS Ketenagakerjaan melayani tidak diskriminatif					
9	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan					
10	Kemudahan dalam proses layanan					

3. Kepuasan Peserta (Y)

No	Pernyataan	SS (5)	ST (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Membeli lagi						
1	Peserta puas menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan					
2	Peserta puas dengan pelayanan yang cepat					
Merekomendasikan						
3	Peserta merekomendasikan kepuasannya dengan ketetapan waktu pemberkasan di BPJS Ketenagakerjaan					
4	Merekomendasikan kepuasan pelayanan yang diberikan petugas BPJS					

	Ketenagakerjaan Citra Raya					
	Kurang memperhatikan merek dan iklan pendukung lain					
5	Faktor emosional					
	Membeli produk lain dari perusahaan yang sama					
6	Segala pemrosesan data di BPJS Ketenagakerjaan tidak dipungut biaya					
7	Setiap keluhan peserta BPJS Ketenagakerjaan merespon dengan baik tanpa ada biaya apapun					
	Menawarkan produk atau jasa kepada perusahaan					
8	Pendaftaran atau pencairan dengan mudah tanpa biaya					
9	Biaya kemudahan					
10	BPJS Ketenagakerjaan membantu kemudahan pembiayaan					

Lampiran B

Tabulasi data instrument penelitian (Kuesioner)

A. Fasilitas (X1)

No	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Umur	Fasilitas (X1)										Total
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
3	2	1	1	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	40
4	1	1	1	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	37
5	1	1	1	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	27
6	2	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
7	2	1	1	5	3	1	1	1	2	5	5	5	5	33
8	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	1	2	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
10	2	2	1	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	42
11	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
12	2	3	1	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	41
13	2	1	1	5	5	4	3	1	4	5	5	4	5	41
14	1	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
15	2	3	1	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	41
16	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	2	1	1	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	42
18	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	2	1	1	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	36
20	2	1	1	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	44
21	2	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	38
22	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	2	1	1	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	39
24	2	2	1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
25	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	2	1	1	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	35
27	2	1	1	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
28	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	23

29	1	1	1	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	38
30	1	1	1	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	33
31	1	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45
32	1	1	1	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
33	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	2	1	1	4	4	3	3	4	5	2	4	3	4	36
35	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	2	1	1	5	5	1	2	1	1	1	4	2	4	26
37	2	2	1	4	5	2	3	4	3	4	4	5	5	39
38	2	2	1	5	4	1	3	4	3	5	5	5	5	40
39	2	2	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
40	2	2	2	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	42
41	2	2	2	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	37
42	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
43	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	13
44	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	1	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
47	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	2	2	2	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	44
50	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
52	1	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	44
53	1	2	2	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	44
54	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
55	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	2	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
57	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	2	2	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	45
59	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
60	2	2	3	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	39
61	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
62	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
63	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
64	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
66	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	2	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	43
68	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
69	2	2	1	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	36

70	2	2	1	2	3	3	5	4	4	5	5	5	3	39
71	2	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
72	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
73	2	2	1	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	35
74	2	2	1	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	41
75	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
77	2	2	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
78	2	2	1	5	5	5	4	4	3	2	1	5	3	37
79	2	2	1	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	31
80	2	1	1	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	42
81	2	1	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	36
82	2	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
83	2	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	38
84	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
86	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	2	2	1	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	43
88	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
89	2	3	1	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	36
90	2	2	1	2	3	3	5	4	4	5	5	5	3	39
91	2	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
92	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
93	2	1	1	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	35
94	2	3	1	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	41
95	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
96	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
97	2	2	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
98	2	2	1	5	5	5	4	4	3	2	1	5	3	37
99	2	1	1	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	31
100	2	2	1	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	42

B. Pelayanan (X2)

[illegible]

36	2	1	1	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	23
37	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
38	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
39	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	2	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
41	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33
42	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
43	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	16
44	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35
47	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	2	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	5	4	40
50	2	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
51	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
52	1	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
53	1	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
54	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	36
55	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	2	2	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	44
57	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	2	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	37
59	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
63	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
64	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
66	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	2	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
68	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
69	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	2	4	5	34
70	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	35
71	2	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
72	2	2	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
73	2	2	1	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	44
74	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
75	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	2	2	1	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3	29

77	2	2	1	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	35
78	2	2	1	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	41
79	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
80	2	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44
81	2	1	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	35
82	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	2	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
84	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	2	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	29
87	2	2	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	44
88	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
89	2	3	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44
90	2	2	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
91	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	2	2	1	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	44
93	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	2	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	39
95	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	2	3	1	2	4	2	2	3	3	4	4	3	2	29
97	2	2	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
98	2	2	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
99	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
100	2	2	1	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	39

C. Kepuasan Peserta (Y)

No	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Umur	Kepuasan Peserta (Y)										Total
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
2	1	1	1	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	37
3	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	1	1	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40
5	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34
6	2	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
7	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	1	2	1	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	34
10	2	2	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
11	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
12	2	3	1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45
13	2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
14	1	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
15	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	34
16	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	2	1	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	39
18	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	2	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
20	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
21	2	1	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
22	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	2	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	39
24	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
25	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	2	1	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	35
28	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	4	5	5	32
29	1	1	1	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	40
30	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
31	1	1	1	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44
32	1	1	1	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	41
33	1	1	1	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	34
34	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
35	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	23

37	2	2	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
38	2	2	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
39	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
41	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
42	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37
43	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	16
44	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
48	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	2	2	2	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	41
50	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
51	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
52	1	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
53	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	2	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46
57	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	2	2	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	37
59	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
64	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
66	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44
68	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	2	2	1	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	32
71	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
72	2	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
73	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
75	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
77	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	33

[illegible]

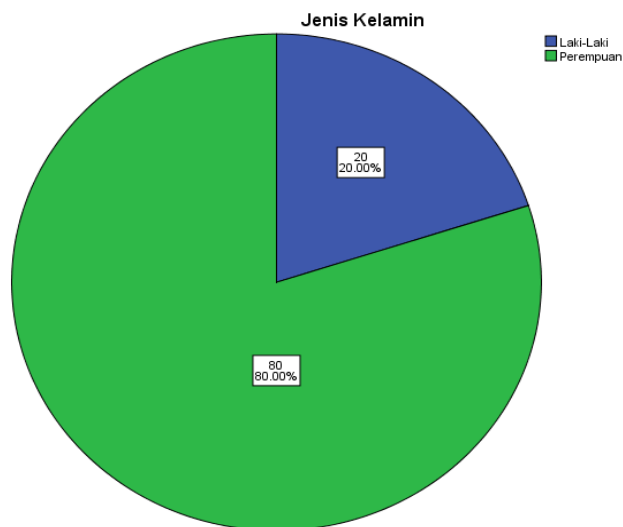
1. Lampiran C

HASIL UJI DATA PENELITIAN

Hasil Olah Data Responden

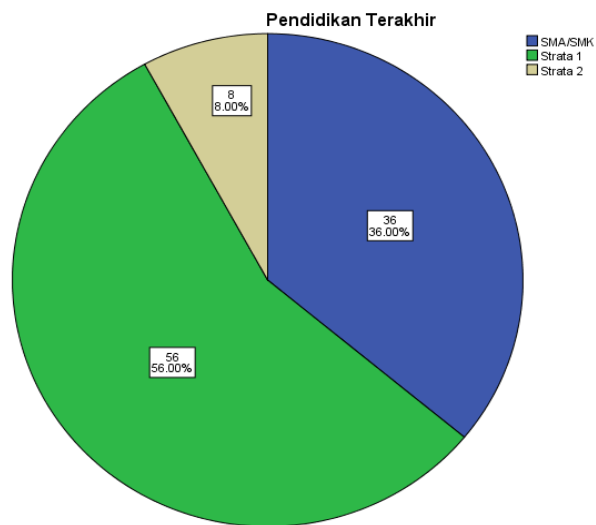
Frequencies Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	20	20.0	20.0	20.0
	Perempuan	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Pie Chart

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	36	35.6	36.0	36.0
	Strata 1	56	55.4	56.0	92.0
	Strata 2	8	7.9	8.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		



Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun s/d 25 tahun	72	71.3	72.0	72.0
	26 tahun s/d 33 tahun	14	13.9	14.0	86.0
	34 tahun s/d 41 tahun	7	6.9	7.0	93.0
	42 tahun s/d 50 tahun	7	6.9	7.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Persentasi Perindikator X1, X2, Y

Fasilitas1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	5.0
	Ragu-Ragu	9	9.0	9.0	14.0
	Setuju	48	48.0	48.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	17.0
	Setuju	47	47.0	47.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	18.0
	Ragu-Ragu	27	27.0	27.0	45.0
	Setuju	30	30.0	30.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	10.0
	Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	35.0
	Setuju	37	37.0	37.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	7.0
	Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	32.0
	Setuju	52	52.0	52.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	9.0
	Ragu-Ragu	25	25.0	25.0	34.0
	Setuju	36	36.0	36.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	8.0
	Ragu-Ragu	10	10.0	10.0	18.0
	Setuju	45	45.0	45.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	11	11.0	11.0	13.0
	Setuju	46	46.0	46.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	17.0
	Setuju	42	42.0	42.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Ragu-Ragu	8	8.0	8.0	12.0
	Setuju	46	46.0	46.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	25.0
	Setuju	40	40.0	40.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	46	46.0	46.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	8.0
	Ragu-Ragu	19	19.0	19.0	27.0
	Setuju	38	38.0	38.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Ragu-Ragu	29	29.0	29.0	35.0
	Setuju	35	35.0	35.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	23.0
	Setuju	39	39.0	39.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	27	27.0	27.0	28.0
	Setuju	42	42.0	42.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Ragu-Ragu	21	21.0	21.0	25.0
	Setuju	43	43.0	43.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	25.0
	Setuju	45	45.0	45.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	18.0
	Setuju	38	38.0	38.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Ragu-Ragu	13	13.0	13.0	19.0
	Setuju	39	39.0	39.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	40	40.0	40.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	20	20.0	20.0	22.0
	Setuju	50	50.0	50.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	17	17.0	17.0	20.0
	Setuju	44	44.0	44.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	18	18.0	18.0	21.0
	Setuju	39	39.0	39.0	60.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Ragu-Ragu	21	21.0	21.0	24.0
	Setuju	42	42.0	42.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	22	22.0	22.0	23.0
	Setuju	40	40.0	40.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Ragu-Ragu	15	15.0	15.0	19.0
	Setuju	44	44.0	44.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu-Ragu	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	45	45.0	45.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu-Ragu	14	14.0	14.0	16.0
	Setuju	49	49.0	49.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KepuasanPeserta10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	12	12.0	12.0	13.0
	Setuju	57	57.0	57.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Fasilitas (X1)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fasilitas1	35.8700	39.367	.559	.903
Fasilitas2	35.8700	39.852	.613	.900
Fasilitas3	36.4600	36.493	.623	.901
Fasilitas4	36.2200	36.295	.758	.890
Fasilitas5	36.3100	38.075	.652	.897
Fasilitas6	36.1900	36.984	.678	.896
Fasilitas7	35.9500	37.159	.705	.894
Fasilitas8	35.7900	39.400	.633	.899
Fasilitas9	35.8300	38.163	.743	.893
Fasilitas10	35.7800	38.416	.737	.893

2. Pelayanan (X2)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan1	36.5500	43.563	.706	.951
Pelayanan2	36.4200	44.408	.750	.949
Pelayanan3	36.5900	41.174	.859	.945
Pelayanan4	36.6900	41.711	.862	.944
Pelayanan5	36.4500	43.563	.796	.947
Pelayanan6	36.5600	44.128	.791	.948
Pelayanan7	36.5500	42.795	.836	.946
Pelayanan8	36.5800	42.973	.812	.947
Pelayanan9	36.3400	43.641	.807	.947
Pelayanan10	36.4000	43.576	.747	.949

3. Kepuasan Peserta

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanPeserta1	37.1000	36.354	.772	.950
KepuasanPeserta2	37.2800	36.466	.800	.948
KepuasanPeserta3	37.1900	36.216	.774	.950
KepuasanPeserta4	37.1500	35.644	.846	.947
KepuasanPeserta5	37.2500	34.917	.897	.944
KepuasanPeserta6	37.1900	35.570	.861	.946
KepuasanPeserta7	37.1700	36.264	.786	.949
KepuasanPeserta8	37.1700	36.223	.820	.948
KepuasanPeserta9	37.1400	37.374	.746	.951
KepuasanPeserta10	37.1500	38.593	.684	.953

HASIL OLAH DATA VARIABEL

(Uji Korelasi, Uji Normalitas, Uji t, dan Uji F)

Regression

Correlations

		KepuasanPeserta	Fasilitas	Pelayanan
Pearson Correlation	KepuasanPeserta	1.000	.564	.803
	Fasilitas	.564	1.000	.616
	Pelayanan	.803	.616	1.000
Sig. (1-tailed)	KepuasanPeserta	.	.000	.000
	Fasilitas	.000	.	.000
	Pelayanan	.000	.000	.
N	KepuasanPeserta	100	100	100
	Fasilitas	100	100	100
	Pelayanan	100	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	.652	.645	3.98347

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: KepuasanPeserta

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2882.194	2	1441.097	90.818	.000 ^b
	Residual	1539.196	97	15.868		
	Total	4421.390	99			

a. Dependent Variable: KepuasanPeserta

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.593	2.584		3.713	.000
	Fasilitas	.110	.075	.112	1.473	.007
	Pelayanan	.673	.070	.734	9.644	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPeserta

Tabel 4.42**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.94302319
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.073
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.029 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

