

LAMPIRAN

Lampiran 01. Perbandingan Laporan Jumlah Akta Notaris dan PPAT Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Pesaing

Bulan	Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn	(Pesaing 1)	(Pesaing 2)
	Tahun 2022	Tahun 2022	Tahun 2022
Januari	15	29	34
Februari	10	34	42
Maret	20	31	38
April	13	30	46
Mei	21	35	37
Juni	13	32	41
Juli	25	31	49
Agustus	11	30	55
September	19	35	61
Oktober	9	36	53
November	16	38	57
Desember	10	40	58



Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (CS) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



$$\begin{aligned} \text{Nilai Tertinggi} &= 5 \\ \text{Nilai Terendah} &= 1 \\ \text{Jumlah Pertanyaan} &= 5 \\ \text{Jumlah Responden} &= 1 \\ \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 5 \times 1 = 25 \\ \text{Skor Terendah} &= 1 \times 5 \times 1 = 5 \\ \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{25 - 5}{5} = 4 \end{aligned}$$


Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
17-21	Tinggi
13-17	Sedang
9-13	Rendah
5-9	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Fasilitas

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (CS) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



Nilai Tertinggi	= 5
Nilai Terendah	= 1
Jumlah Pertanyaan	= 6
Jumlah Responden	= 1
Skor Tertinggi	= $5 \times 6 \times 1 = 30$
Skor Terendah	= $1 \times 6 \times 1 = 6$
Interval	= $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{30-6}{5} = 4,8 = 5$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
25-30	Sangat Tinggi
20-25	Tinggi
15-20	Sedang
10-15	Rendah
5-10	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (CS) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



Nilai Tertinggi	= 5
Nilai Terendah	= 1
Jumlah Pertanyaan	= 3
Jumlah Responden	= 1
Skor Tertinggi	= $5 \times 3 \times 1 = 15$
Skor Terendah	= $1 \times 3 \times 1 = 3$
Interval	= $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{15-3}{5} = 2,4$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
12,5-15	Sangat Tinggi
10-12,5	Tinggi
7,5-10	Sedang
5-7,5	Rendah
2,5-5	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (CS) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi	= 5
Nilai Terendah	= 1
Jumlah Pertanyaan	= 5
Jumlah Responden	= 10
Skor Tertinggi	= 5 x 5 x 10 = 250
Skor Terendah	= 1 x 5 x 10 = 50
Interval	= $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{250-50}{5} = 40$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
210-250	Sangat Tinggi
170-200	Tinggi
130-170	Sedang
90-130	Rendah
50-90	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Fasilitas Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (CS) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden



Nilai Tertinggi = 5
 Nilai Terendah = 1
 Jumlah Pertanyaan = 6
 Jumlah Responden = 10
 Skor Tertinggi = $5 \times 6 \times 10 = 300$
 Skor Terendah = $1 \times 6 \times 10 = 60$
 Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{300-60}{5} = 48$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
252-300	Sangat Tinggi
204-252	Tinggi
156-204	Sedang
108-156	Rendah
60-108	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (CS) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi	= 5
Nilai Terendah	= 1
Jumlah Pertanyaan	= 3
Jumlah Responden	= 10
Skor Tertinggi	= $5 \times 3 \times 10 = 150$
Skor Terendah	= $1 \times 3 \times 10 = 30$
Interval	= $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{150-30}{5} = 24$

Rentang Skor Variabel

Rentang Skor	Keterangan Responden
126-150	Sangat Tinggi
120-126	Tinggi
78-120	Sedang
54-78	Rendah
30-54	Sangat Rendah

Lampiran 03. Kuesioner Penelitian



KUISIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn”**. Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 11 Januari 2023

Peneliti

Ni Putu Floresta Jayantini

NIM : 1917041117

1. Identitas Responden

(Beri tanda \surd pada kotak jawaban)

1. Nama :

2. Alamat :
.....

3. Usia :tahun

4. J^g Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

5. Apakah anda pernah berkunjung ke Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn?

IYA TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (\surd) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Draft Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

a) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang terdapat pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn sudah sesuai dengan harapan.					
2	Saya akan berkunjung kembali pada					

	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn karena fasilitas penunjang yang disediakan sesuai dengan harapan.					
3	Saya akan menyarankan kepada teman/kerabat untuk berkunjung pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.					

b) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn sesuai dengan penyedia pelayanan atau memadai.					
2	Pegawai Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.					
3	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.					
4	Pelanggan mendapatkan jaminan keamanan pada saat bertransaksi.					
5	Pegawai memberikan perhatian kepada pelanggan.					

c) Fasilitas

No	Pernyataan Fasilitas	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn memberikan suasana ruangan nyaman yang mampu memancing respon intelektual maupun emosial para pelanggan.					
2	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn memberikan rancangan ruangan yang nyaman.					
3	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana,					

	S.H, M.Kn memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas mendukung.					
4	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn terdapat tata cahaya yang mampu mendukung pelaksanaan aktivitas pelanggan.					
5	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn memberikan tata visual ruangan yang mampu menyampaikan pesan-pesan secara grafis.					
6	Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn menyediakan tempat parkir yang memadai.					



Lampiran 04. Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y)

Res	KP1	KP2	KP3	TKP
1	2	2	1	5
2	2	2	1	5
3	2	2	1	5
4	2	2	1	5
5	2	2	2	6
6	2	2	1	5
7	2	2	1	5
8	2	2	1	5
9	2	2	2	6
10	2	2	2	6
Jml	20	20	13	53

Kualitas Pelayanan (X₁)

Res	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TKP
1	1	3	1	1	3	9
2	2	2	1	1	2	8
3	2	2	1	1	2	8
4	2	2	1	1	2	8
5	2	2	2	1	2	8
6	1	2	1	2	2	8
7	1	1	1	2	1	6
8	2	2	1	2	2	9
9	2	2	2	2	2	10
10	2	2	2	2	2	10
Jml	17	19	13	15	20	84

Fasilitas (X₂)

Res	F1	F2	F3	F4	F5	F6	TF
1	1	1	2	2	1	1	8
2	1	1	2	1	2	3	10
3	1	1	2	2	3	3	12
4	2	1	2	1	3	3	12
5	1	1	1	1	2	1	7
6	2	1	1	2	3	3	12
7	1	2	2	2	2	1	10
8	2	1	1	2	2	2	10
9	1	1	2	2	2	2	10
10	1	2	1	2	2	2	10

Jml	13	12	16	17	22	21	101
-----	----	----	----	----	----	----	-----

Lampiran 05. Deskripsi Data Responden

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	41	58.6	58.6	58.6
	Perempuan	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	8	11.4	11.4	11.4
	26-35	20	28.6	28.6	40.0
	36-45	18	25.7	25.7	65.7
	46-60	24	34.3	34.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



Lampiran 06. Tabulasi Data Populasi Penelitian Sampel Kecil dan Sampel

Besar

Tabulasi Sampel Kecil

No	Kepuasan Pelanggan (Y)			TY	Kualitas Pelayanan (X1)					TX1
	Y.1	Y.2	Y.3		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	12	4	5	4	5	5	23
2	3	4	4	11	3	4	3	4	4	18
3	4	4	4	12	4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21
6	5	4	3	12	5	5	4	5	4	23
7	5	5	4	14	5	4	4	4	5	22
8	5	5	4	14	4	4	3	4	4	19
9	5	4	4	13	4	4	4	4	5	21
10	5	4	4	13	4	4	3	4	3	18
11	5	4	3	12	4	3	4	4	3	18
12	4	4	3	11	4	3	4	4	3	18
13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
14	5	4	5	14	4	3	4	5	4	20
15	5	4	4	13	4	3	4	4	4	19
16	4	4	4	12	3	3	4	4	3	17
17	3	3	2	8	2	3	3	3	2	13
18	4	3	2	9	2	3	2	3	2	12
19	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
20	5	4	3	12	3	4	4	4	4	19
21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
22	5	4	4	13	4	4	4	3	4	19
23	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21
24	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
25	4	5	4	13	5	4	5	4	4	22
26	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23
27	5	5	4	14	4	4	3	4	2	17
28	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21
29	5	5	5	15	4	5	5	4	4	22
30	4	5	4	13	5	5	4	4	4	22
31	4	4	3	11	4	4	3	4	3	18
32	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20
33	4	3	3	10	5	4	3	3	4	19
34	4	4	4	12	5	5	4	4	5	23
35	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18

No	Fasilitas (X2)						TX2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	4	5	4	5	28
4	5	5	4	5	5	5	29
5	3	4	3	4	4	5	23
6	2	4	3	2	2	4	17
7	4	4	5	5	5	5	28
8	5	5	5	5	4	4	28
9	3	2	3	2	3	3	16
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	4	4	4	5	27
12	4	4	4	4	4	4	24
13	2	2	3	2	2	3	14
14	4	4	4	4	2	4	22
15	4	4	5	4	4	5	26
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	5	4	29
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	3	4	3	3	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	3	2	3	3	17
22	2	3	3	2	3	4	17
23	3	3	3	4	2	4	19
24	4	4	4	4	4	5	25
25	5	4	4	4	4	5	26
26	4	4	4	3	3	4	22
27	4	2	3	4	3	3	19
28	5	3	3	5	5	3	24
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	4	4	5	5	5	28
31	4	5	5	5	5	5	29
32	5	4	3	5	4	3	24
33	4	4	4	2	2	3	19
34	5	3	4	4	4	4	24
35	3	4	4	4	4	3	22

Tabulasi Sampel Besar

No	Kepuasan Pelanggan (Y)			TY	Kualitas Pelayanan (X1)					TX1
	Y.1	Y.2	Y.3		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	4	13	5	5	4	4	4	22
2	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25
5	5	4	3	12	3	5	4	4	5	21
6	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21
7	4	2	3	9	2	4	2	3	2	13
8	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20
9	3	2	2	7	3	2	3	2	2	12
10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
11	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
13	4	2	3	9	2	3	3	2	2	12
14	4	4	3	11	3	4	3	4	3	17
15	3	4	3	10	2	4	2	4	3	15
16	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	15	4	5	5	4	4	22
18	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
19	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16
20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
21	2	2	3	7	2	2	3	3	2	12
22	2	3	2	7	3	2	3	2	2	12
23	4	3	3	10	4	4	4	5	5	22
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
26	4	3	4	11	4	4	3	4	4	19
27	2	3	3	8	4	4	3	2	2	15
28	5	5	3	13	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
30	5	4	5	14	2	4	4	5	4	19
31	5	4	5	14	4	3	4	5	5	21
32	4	4	4	12	5	3	4	4	3	19
33	4	4	3	11	5	4	2	4	3	18
34	4	4	3	11	5	4	4	3	3	19
35	5	4	3	12	4	4	4	4	4	20
36	5	4	4	13	4	4	5	5	5	23
37	5	4	4	13	5	4	4	4	4	21
38	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20

39	5	4	4	13	5	4	4	4	5	22
40	5	4	4	13	4	5	4	4	4	21
No	Kepuasan Pelanggan (Y)			TY	Kualitas Pelayanan (X1)					TX1
	Y.1	Y.2	Y.3		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
41	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21
42	4	5	4	13	5	4	5	5	3	22
43	4	4	4	12	5	4	5	4	4	22
44	5	4	5	14	4	4	3	5	5	21
45	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23
46	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22
47	4	4	4	12	4	4	2	2	5	17
48	5	5	4	14	4	4	3	4	3	18
49	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25
51	4	3	3	10	2	2	2	2	2	10
52	5	4	3	12	4	3	3	5	4	19
53	4	4	3	11	4	4	4	4	2	18
54	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
55	5	4	3	12	2	2	4	4	3	15
56	4	4	4	12	5	4	4	4	2	19
57	4	4	3	11	4	4	4	4	3	19
58	5	4	4	13	4	4	4	3	3	18
59	5	5	4	14	4	4	3	4	2	17
60	5	5	4	14	4	4	4	2	2	16
61	5	5	4	14	5	5	4	4	5	23
62	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
63	5	4	3	12	3	3	3	3	3	15
64	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24
65	5	5	4	14	4	4	4	4	5	21
66	4	5	3	12	4	2	2	4	3	15
67	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
68	3	3	2	8	2	3	2	2	2	11
69	4	5	4	13	4	5	4	4	4	21
70	5	4	4	13	4	4	5	4	5	22

No	Fasilitas (X2)						TX2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	4	5	4	5	28
4	5	5	4	5	5	5	29
5	3	4	3	4	4	5	23
6	2	4	3	2	2	4	17
7	4	4	5	5	5	5	28
8	5	5	5	5	4	4	28
9	3	2	3	2	3	3	16
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	4	4	4	5	27
12	4	4	4	4	4	4	24
13	2	2	3	2	2	3	14
14	4	4	4	4	2	4	22
15	4	4	5	4	4	5	26
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	5	4	29
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	3	4	3	3	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	3	2	3	3	17
22	2	3	3	2	3	4	17
23	3	3	3	4	2	4	19
24	4	4	4	4	4	5	25
25	5	4	4	4	4	5	26
26	4	4	4	3	3	4	22
27	4	2	3	4	3	3	19
28	5	3	3	5	5	3	24
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	4	4	5	5	5	28
31	4	5	5	5	5	5	29
32	5	4	3	5	4	3	24
33	4	4	4	2	2	3	19
34	5	3	4	4	4	4	24
35	3	4	4	4	4	3	22
36	4	3	4	4	5	3	23
37	4	4	4	5	4	4	25
38	4	4	4	4	4	3	23
39	4	4	5	5	4	5	27
40	3	4	2	4	4	2	19
41	4	5	4	4	4	5	26

42	4	4	4	4	3	2	21
43	2	3	3	4	2	3	17
No	Fasilitas (X2)						TX2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
44	4	4	3	4	3	4	22
45	4	5	4	5	4	5	27
46	4	4	4	4	4	3	23
47	5	5	4	5	4	4	27
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	4	5	4	3	26
50	5	5	5	5	5	5	30
51	2	4	2	3	4	3	18
52	5	5	5	4	3	5	27
53	5	5	4	5	4	4	27
54	5	5	4	5	4	5	28
55	4	4	5	4	4	4	25
56	5	5	5	5	4	4	28
57	5	4	4	5	4	5	27
58	5	5	4	5	4	4	27
59	5	5	5	5	4	5	29
60	5	5	4	5	4	5	28
61	5	4	5	5	5	5	29
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	5	4	4	5	4	27
64	5	5	4	5	5	5	29
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	5	5	5	4	4	28
67	5	5	5	5	5	5	30
68	2	3	2	3	2	2	14
69	5	3	4	4	4	4	24
70	2	4	4	4	3	4	21

Lampiran 07. Output SPSS 25 for Windows Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Populasi Penelitian

A. Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.588**	.563**	.338*	.576**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.047	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1.2	Pearson Correlation	.588**	1	.443**	.395*	.609**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.019	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1.3	Pearson Correlation	.563**	.443**	1	.480**	.565**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.003	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1.4	Pearson Correlation	.338*	.395*	.480**	1	.449**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.047	.019	.003		.007	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1.5	Pearson Correlation	.576**	.609**	.565**	.449**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TX1	Pearson Correlation	.811**	.786**	.780**	.643**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

Uji Validitas Fasilitas (X₂)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TX2
X2 .1	Pearson Correlation	1	.773**	.550**	.528**	.403*	.367*	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.016	.030	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
X2 .2	Pearson Correlation	.773**	1	.654**	.606**	.567**	.360*	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.033	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
X2 .3	Pearson Correlation	.550**	.654**	1	.611**	.569**	.345*	.807**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.042	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
X2 .4	Pearson Correlation	.528**	.606**	.611**	1	.538**	.487**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.001	.003	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
X2 .5	Pearson Correlation	.403*	.567**	.569**	.538**	1	.392*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.001		.020	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35

X2 .6	Pearson Correlation	.367*	.360*	.345*	.487**	.392*	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.030	.033	.042	.003	.020		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
TX 2	Pearson Correlation	.807**	.873**	.807**	.809**	.727**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35

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

Uji Reliabilitas Fasilitas (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	6

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Y1	Y2	Y3	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.586**	.499**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	35	35	35	35
Y2	Pearson Correlation	.586**	1	.734**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35
Y3	Pearson Correlation	.499**	.734**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	35	35	35	35
TY	Pearson Correlation	.791**	.897**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35

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

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.580**	.581**	.515**	.525**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.580**	1	.549**	.490**	.572**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.581**	.549**	1	.580**	.572**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.515**	.490**	.580**	1	.688**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X1.5	Pearson Correlation	.525**	.572**	.572**	.688**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70

TX 1	Pearson Correlation	.791**	.777**	.805**	.815**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

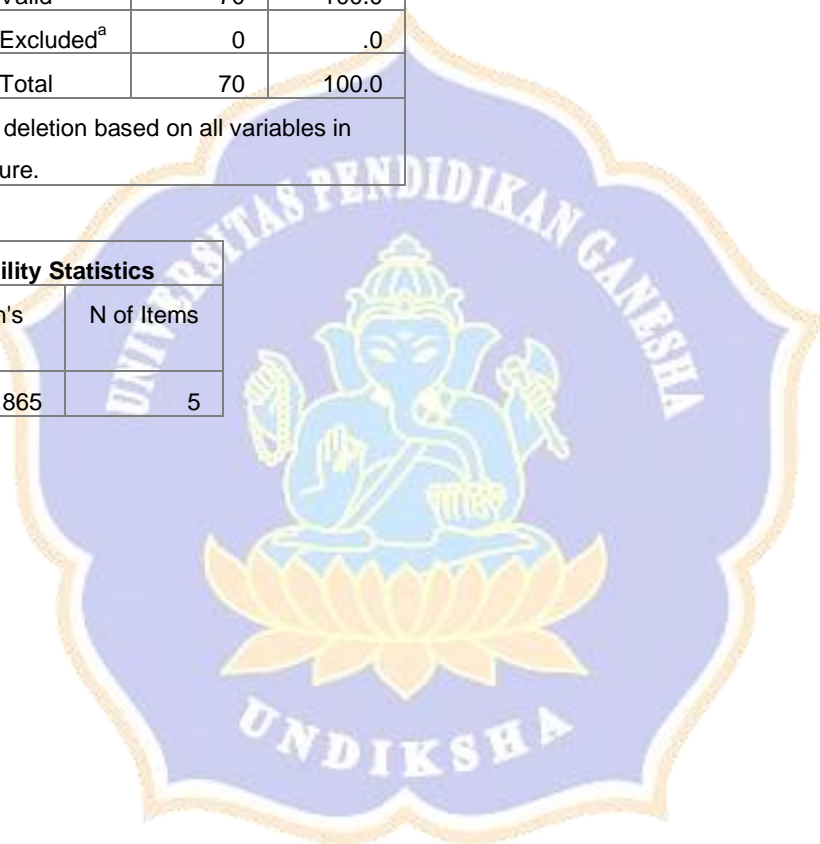
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5



Uji Validitas Fasilitas (X₂)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.608**	.641**	.734**	.648**	.495**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.608**	1	.601**	.646**	.525**	.564**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.641**	.601**	1	.573**	.552**	.639**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.4	Pearson Correlation	.734**	.646**	.573**	1	.692**	.494**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.5	Pearson Correlation	.648**	.525**	.552**	.692**	1	.494**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.6	Pearson Correlation	.495**	.564**	.639**	.494**	.494**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
TX2	Pearson Correlation	.853**	.802**	.814**	.852**	.805**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.577**	.571**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	.577**	1	.580**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	.571**	.580**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
TY	Pearson Correlation	.845**	.852**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan(Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

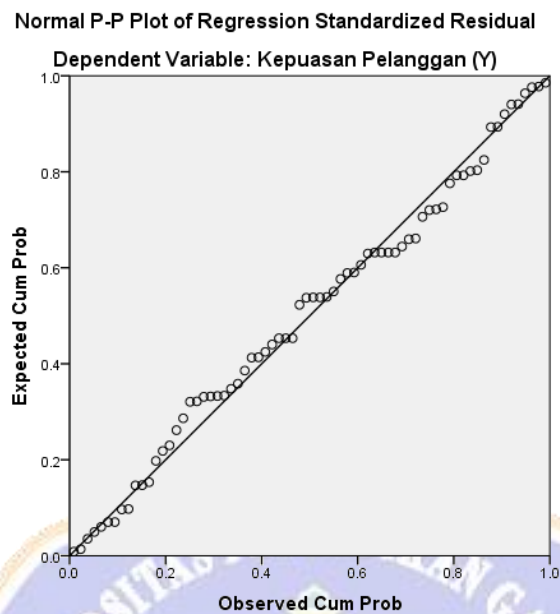
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	3



Lampiran 08. Output SPSS 25 for Windows Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



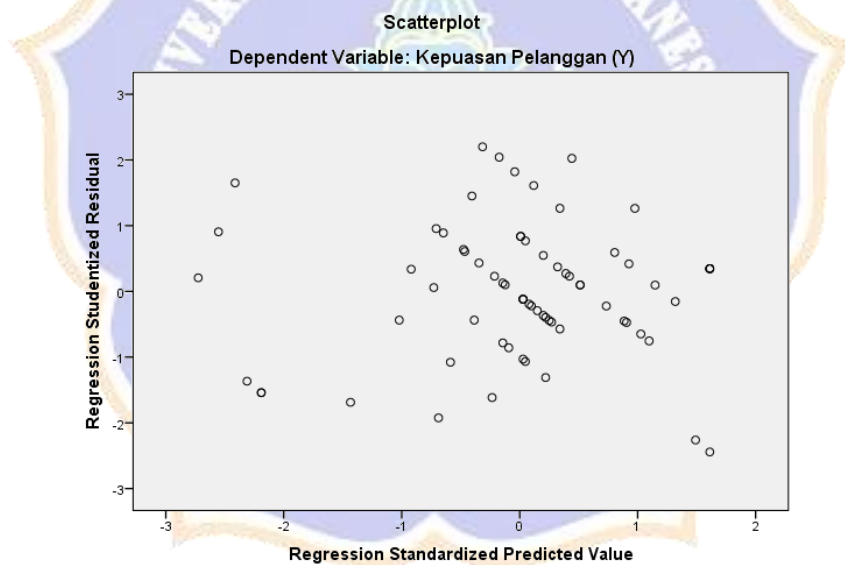
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.08888464
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.065
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

2. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.138	.857		2.494	.015		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.271	.042	.521	6.460	.000	.740	1.352
	Fasilitas (X2)	.191	.036	.424	5.255	.000	.740	1.352

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

3. Uji Heterokedastisitas



Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.597	.524		3.046	.003
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.042	.026	-.229	-1.656	.102
	Fasilitas (X2)	.003	.022	.018	.128	.898

Lampiran 09. Output SPSS 25 for Windows Uji Regresi Linier Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	12.09	1.917	70
Kualitas Pelayanan (X1)	19.44	3.693	70
Fasilitas (X2)	24.56	4.258	70

Correlations

		Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Fasilitas (X2)
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan (Y)	1.000	.738	.690
	Kualitas Pelayanan (X1)	.738	1.000	.510
	Fasilitas (X2)	.690	.510	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan (Y)	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.000	.	.000
	Fasilitas (X2)	.000	.000	.
N	Kepuasan Pelanggan (Y)	70	70	70
	Kualitas Pelayanan (X1)	70	70	70
	Fasilitas (X2)	70	70	70

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

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	.823 ^a	.677	.668	1.105	.677	70.297	2	67	.000

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171.675	2	85.837	70.297	.000 ^b
	Residual	81.811	67	1.221		
	Total	253.486	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients ^a												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.138	.857		2.494	.015						
	Kualitas Pelayanan (X1)	.271	.042	.521	6.460	.000	.738	.620	.448	.740	1.352	
	Fasilitas (X2)	.191	.036	.424	5.255	.000	.690	.540	.365	.740	1.352	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficient Correlations^a

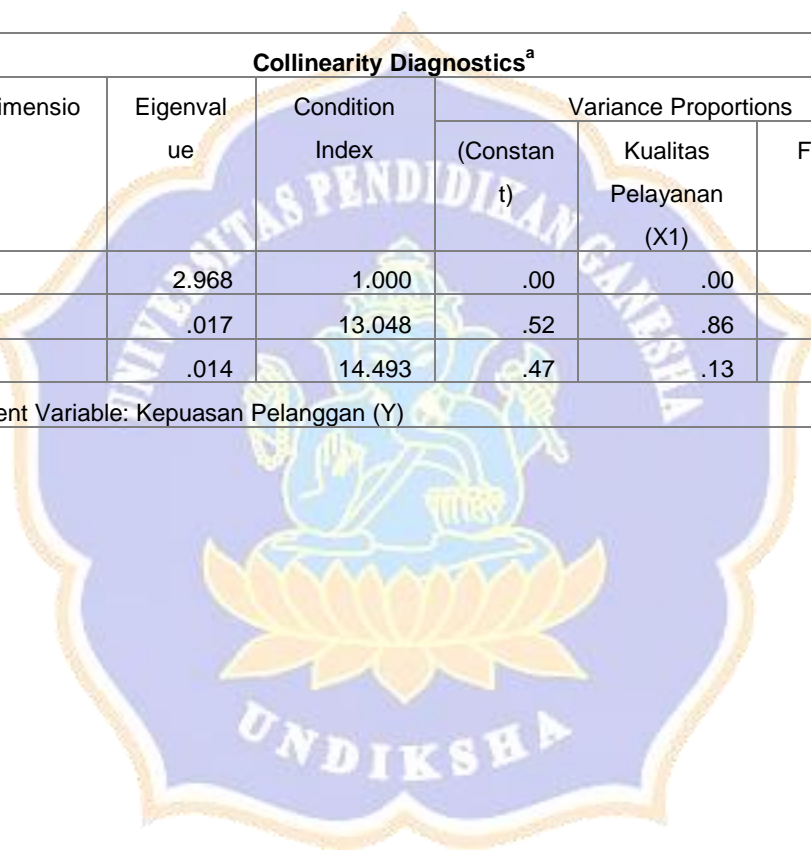
Model			Fasilitas (X2)	Kualitas Pelayanan (X1)
1	Correlations	Fasilitas (X2)	1.000	-.510
		Kualitas Pelayanan (X1)	-.510	1.000
1	Covariances	Fasilitas (X2)	.001	-.001
		Kualitas Pelayanan (X1)	-.001	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan (X1)	Fasilitas (X2)
1	1	2.968	1.000	.00	.00	.00
	2	.017	13.048	.52	.86	.03
	3	.014	14.493	.47	.13	.97

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



RIWAYAT HIDUP



Ni Putu Floresta Jayantini lahir di Negara pada tanggal 15 November 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri I Komang Jaya Negara dan Ni Ketut Sartini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan Beragama Hindu. Penulis beralamat di Banjar Kaliakah, Desa Kaliakah, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Kaliakah dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Negara dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 2 Negara dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Pada semester akhir 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn”.

