

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA KANTOR CAMAT JEMBRANA

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Kantor Camat Jembrana”**.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Negara, 1 April 2023

Peneliti

Yoga Tri Arysutha
NIM : 1917041197

1. Data Responden

Nama Responden :

(beri tanda ✓ pada kolom jawaban yang telah disediakan)

a. Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

b. Pekerjaan

- Karyawan
- Swasta
- Pegawai Negeri
- Mahasiswa/Pelajar
- Wirausaha

c. Usia

- < 17 tahun
- 18 – 29 tahun
- 29 – 39 tahun
- 40 – 49 tahun
- > 50 tahun

Jika Usia anda 17 - 50 tahun silahkan melanjutkan Kuesioner, jika tidak silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden cukup memberi tanda (✓) pada pilihan yang tersedia dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Setiap pernyataan hanya mengharapkan satu jawaban

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Daftar Pertanyaan

A. Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Kantor Camat Jembrana memiliki reputasi pelayanan yang positif					
2	saya selalu menggunakan layanan Kantor Camat Jembrana untuk mengurus administrasi kependudukan					
3	Saya selalu menyampaikan kepada kerabat tentang pelayanan Kantor Camat Jembrana yang positif					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan pada Kantor Camat Jembrana					

B. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Ruang tunggu pada Kantor Camat Jembrana sangat nyaman dan bersih					
2	Sarana komunikasi yang ada pada Kantor Camat Jembrana sangat mudah didapatkan					
3	Petugas pelayanan sangat terampil dalam melayani masyarakat					

4	Petugas pelayanan sangat cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat					
5	Petugas pelayanan sangat sopan dan jujur saat melakukan pelayanan					
6	Petugas pelayanan dapat berkomunikasi dengan baik didalam melayani					

C. Kepercayaan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Saya percaya akan pelayanan pada Kantor Camat Jembrana					
2	Saya percaya Kantor Camat Jembrana memberikan manfaat yang positif					
3	Saya yakin Kantor Camat Jembrana selalu menepati janji didalam melakukan pelayanan					
4	Saya merasa senang bisa berkunjung pada Kantor Camat Jembrana					



Lampiran 02 : Data Responden Hasil kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	63	63%
2	Perempuan	37	37%
Total		100	100%

Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	<17 Tahun	3	3%
2	18-29 Tahun	69	69%
3	29-39 Tahun	18	18%
4	40-49 Tahun	8	8%
5	>50 Tahun	2	2%
Total		100	100%

Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Karyawan	32	32%
2	Swasta	14	14%
3	Pegawai Negeri	2	2%
4	Mahasiswa/Pelajar	38	38%
5	Wirausaha	14	14%
Total		100	100%

**Lampiran 03 : Hasil Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan
Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada
Kantor Camat Jembrana**

- **Kualitas Pelayanan**

No	Kualitas Pelayanan						Total X1
Res.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	4	5	5	5	5	29
4	4	5	5	5	5	5	29
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	3	4	4	3	4	22
7	2	3	3	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	5	4	5	4	5	27
10	5	4	4	4	5	4	26
11	4	4	4	4	4	4	24
12	5	4	4	5	4	5	27
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	4	4	3	4	23
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	3	4	3	4	5	23
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	3	3	4	22
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	4	3	4	20
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	3	4	4	23
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	4	5	29
29	3	3	3	3	3	2	17
30	3	3	3	3	4	4	20

31	3	5	5	4	5	5	27
32	4	4	4	3	4	4	23
33	3	4	3	4	3	4	21
34	5	4	5	3	4	3	24
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	3	3	3	3	3	18
38	5	4	5	5	5	5	29
39	3	3	3	3	2	2	16
40	3	4	4	5	4	3	23
41	4	4	5	5	4	4	26
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	4	4	3	4	4	24
44	4	5	5	5	4	4	27
45	5	3	4	4	3	4	23
46	5	4	4	5	5	4	27
47	4	4	4	4	4	4	24
48	5	5	5	4	4	4	27
49	4	4	4	4	4	5	25
50	3	4	4	4	3	4	22
51	4	4	4	1	4	4	21
52	4	4	4	4	3	4	23
53	3	3	3	3	4	4	20
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	4	4	4	4	26
56	4	4	4	4	4	5	25
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	4	5	5	5	29
59	5	4	4	4	4	4	25
60	4	4	4	4	3	3	22
61	5	5	5	4	5	4	28
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	3	4	5	5	4	26
64	5	4	5	4	5	4	27
65	4	4	5	5	5	4	27
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	5	5	4	4	5	27
68	5	5	4	4	5	4	27
69	4	3	4	3	4	4	22
70	4	5	5	4	4	5	27
71	4	4	4	3	3	5	23

72	5	3	4	4	5	5	26
73	5	4	4	5	5	4	27
74	4	3	4	4	3	4	22
75	4	4	4	4	5	5	26
76	3	4	3	3	4	4	21
77	4	4	5	5	5	4	27
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	3	4	3	4	4	22
80	4	4	4	5	5	5	27
81	4	4	5	5	4	5	27
82	4	4	3	4	5	5	25
83	4	4	4	5	5	4	26
84	4	4	4	4	4	4	24
85	3	4	5	4	5	4	25
86	4	4	5	5	4	5	27
87	4	4	3	3	4	4	22
88	3	3	3	4	4	4	21
89	4	4	5	5	5	5	28
90	4	4	5	4	5	5	27
91	4	4	5	5	4	4	26
92	3	4	4	3	4	3	21
93	5	4	4	5	4	5	27
94	4	5	4	4	4	5	26
95	3	3	4	4	4	4	22
96	4	5	5	5	4	5	28
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	5	5	4	5	5	28
99	4	4	5	4	5	5	27
100	4	5	4	3	3	4	23

- Kepercayaan

No	Kepercayaan				Total X2
Res	X2.1	X2.3	X2.3	X2.4	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	4	18
4	5	5	5	4	19
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	3	15
7	3	4	3	4	14

8	5	4	4	4	17
9	4	5	5	4	18
10	4	4	4	5	17
11	4	4	4	4	16
12	5	4	4	5	18
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	4	3	17
16	3	4	4	4	15
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	3	4	15
20	3	4	4	4	15
21	4	3	3	4	14
22	4	4	4	5	17
23	3	4	3	4	14
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	4	4	3	4	15
27	4	4	3	4	15
28	4	4	5	5	18
29	3	2	2	3	10
30	4	4	3	3	14
31	5	5	5	4	19
32	4	4	3	4	15
33	3	3	3	3	12
34	4	5	3	3	15
35	5	5	5	5	20
36	4	4	3	4	15
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16
39	3	3	3	3	12
40	5	5	4	4	18
41	3	5	4	4	16
42	5	5	4	4	18
43	5	4	4	3	16
44	4	5	3	5	17
45	5	4	4	5	18
46	4	5	3	3	15
47	4	4	4	4	16
48	5	4	4	4	17

49	4	5	4	5	18
50	4	4	3	4	15
51	4	4	4	4	16
52	4	4	3	3	14
53	4	4	4	3	15
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	5	4	5	4	18
59	5	4	4	4	17
60	4	5	4	4	17
61	4	4	4	5	17
62	4	4	4	4	16
63	4	5	4	5	18
64	4	4	3	3	14
65	4	5	5	4	18
66	4	4	4	4	16
67	4	4	3	4	15
68	4	4	5	5	18
69	4	4	3	4	15
70	5	4	5	5	19
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	5	17
73	5	4	5	4	18
74	5	4	4	5	18
75	4	4	4	5	17
76	4	4	4	4	16
77	4	5	4	5	18
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	4	5	4	5	18
82	4	5	5	4	18
83	3	3	4	4	14
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	5	17
87	3	3	4	4	14
88	4	4	3	4	15
89	4	4	5	4	17

90	4	5	4	5	18
91	4	4	4	4	16
92	4	4	3	4	15
93	4	4	5	4	17
94	4	4	5	4	17
95	4	4	4	4	16
96	5	5	5	4	19
97	4	4	3	4	15
98	4	4	5	5	18
99	4	4	5	5	18
100	4	4	5	4	17

- **Kepuasan pengguna**

No	Kepuasan Pengguna				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	4	5	19
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	5	3	4	16
8	5	5	4	4	18
9	5	4	4	5	18
10	4	4	4	5	17
11	4	4	4	4	16
12	4	5	5	3	17
13	5	5	5	5	20
14	3	5	5	5	18
15	5	5	4	5	19
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	4	3	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	3	3	3	13
22	4	4	3	3	14
23	3	3	4	4	14

24	4	4	4	4	16
25	5	4	4	4	17
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	5	5	4	5	19
29	3	2	2	2	9
30	3	4	3	4	14
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	3	3	4	3	13
34	4	3	4	3	14
35	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16
39	3	3	2	3	11
40	5	5	3	4	17
41	5	4	3	5	17
42	5	4	5	5	19
43	4	5	5	4	18
44	4	3	4	4	15
45	4	4	4	4	16
46	5	4	5	5	19
47	4	4	4	4	16
48	5	4	3	4	16
49	5	4	5	5	19
50	4	3	4	4	15
51	4	4	4	4	16
52	4	4	3	3	14
53	4	4	4	5	17
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	4	3	4	4	15
57	4	4	4	4	16
58	5	5	4	4	18
59	4	4	4	4	16
60	4	3	3	5	15
61	5	4	4	5	18
62	4	4	4	4	16
63	4	5	4	5	18
64	4	4	4	5	17



65	4	5	4	4	17
66	4	4	4	4	16
67	5	4	3	5	17
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	4	5	5	18
71	4	4	4	4	16
72	5	4	3	5	17
73	4	4	5	5	18
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	5	17
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	5	17
78	4	4	4	4	16
79	4	3	3	4	14
80	5	4	4	5	18
81	4	5	4	4	17
82	4	4	3	4	15
83	4	3	3	4	14
84	4	4	4	4	16
85	4	4	5	5	18
86	5	4	4	5	18
87	4	3	3	4	14
88	4	4	4	4	16
89	4	4	5	5	18
90	4	4	5	5	18
91	5	5	4	5	19
92	5	5	3	4	17
93	4	5	4	4	17
94	5	4	4	5	18
95	4	4	4	4	16
96	5	5	4	5	19
97	4	4	3	4	15
98	5	4	5	4	18
99	5	4	4	5	18
100	4	4	3	4	15



Lampiran 04. Deskripsi Data Responden

Statistics

JENISKELAMIN

N	Valid	100
	Missing	0

JENISKELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	63	63.0	63.0	63.0
Valid 2.00	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

USIA

N	Valid	100
	Missing	0

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	3.0	3.0	3.0
Valid 2.00	69	69.0	69.0	72.0
Valid 3.00	18	18.0	18.0	90.0
Valid 4.00	8	8.0	8.0	98.0
Valid 5.00	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

JABATAN

N	Valid	100
	Missing	0

JABATAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	32	32.0	32.0	32.0
2.00	14	14.0	14.0	46.0
3.00	2	2.0	2.0	48.0
4.00	38	38.0	38.0	86.0
5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 05. Output SPSS uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.427**	.498**	.373**	.443**	.385**	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.427**	1	.600**	.383**	.391**	.458**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.498**	.600**	1	.513**	.515**	.483**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.373**	.383**	.513**	1	.477**	.453**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.443**	.391**	.515**	.477**	1	.534**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.385**	.458**	.483**	.453**	.534**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.701**	.720**	.804**	.734**	.758**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Kepercayaan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.526**	.507**	.348**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.526**	1	.476**	.369**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.507**	.476**	1	.492**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.348**	.369**	.492**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.760**	.757**	.830**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Kepuasan Pengguna

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.517**	.262**	.575**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.517**	1	.449**	.454**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.262**	.449**	1	.506**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.575**	.454**	.506**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.741**	.782**	.739**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.0700	.67052	100
X1.2	4.0300	.62692	100
X1.3	4.1600	.63118	100
X1.4	4.0600	.74968	100
X1.5	4.1200	.68579	100
X1.6	4.2200	.64479	100

Uji Reliabilitas Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.1400	.58638	100
X2.2	4.2100	.59110	100
X2.3	4.0200	.73828	100
X2.4	4.1600	.63118	100

Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.2500	.57516	100
Y2	4.0900	.63715	100
Y3	3.9500	.68718	100

Y4	4.2700	.64909	100
----	--------	--------	-----

Lampiran 06. Output SPSS Uji regresi Linier Berganda Dan Uji Asumsi

Klasik

Uji Determinasi R

Model Summary^b

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	.792 ^a	.628	.620	1.21139	.628	81.873	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	240.295	2	120.147	81.873	.000 ^b
Residual	142.345	97	1.467		
Total	382.640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

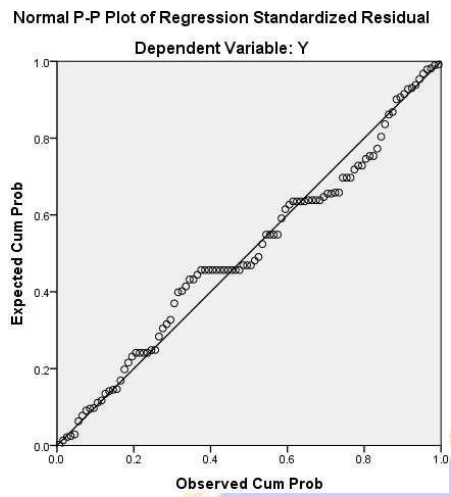
Uji T dan Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	2.378	1.121		2.121	.036					
1 X1	.206	.055	.311	3.741	.000	.679	.355	.232	.554	1.806
X2	.551	.083	.550	6.606	.000	.758	.557	.409	.554	1.806

a. Dependent Variable: Y

Uji Normalitas



Uji Heteroskedastisitas

