



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

##### A. PENGANTAR

Dengan hormat,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian studi Strata 1 (S1). Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan memberikan sedikit waktu luangnya untuk mengisi kuesioner/angket ini. Penelitian ini mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan ASN terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula”**.

Dengan segala hormat, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban dengan sesungguhnya karena jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara sangat mendukung keberhasilan penelitian saya. Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Nyoman Utari

## B. IDENTITAS RESPONDEN

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut :

1. Usia :                    < 17 tahun                          31 - 50 tahun        
    17 – 30 tahun                          > 50 tahun
2. Status :                    Belum menikah                          Menikah
3. Pekerjaan :                    Wiraswasta        
    PNS        
    Swasta        
    Mahasiswa/pelajar        
    Lain-lain
4. Pendidikan :                    SD        
    SMP        
    SMA        
    Diploma        
    Sarjana (S1)

## C. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada pilihan yang tersedia untuk jawaban yang dianggap paling sesuai. Setiap pernyataan dari kuesioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan keterangan sebagai berikut.

1. SS : Sangat setuju (5)
2. S : Setuju (4)
3. KS : Kurang setuju (3)
4. TS : Tidak setuju (2)
5. STS: Sangat tidak setuju (1)

#### D. PERTANYAAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Variabel (X1) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1	Petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan.					
2	Respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan.					
3	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan di kantor Camat Tejakula.					
4	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan di Camat Tejakula.					
5	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan					
<b>Variable (X2) Keandalan (<i>Reability</i>)</b>						
6	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi.					
7	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.					
8	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik.					

9	Petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada di kantor Camat Tejakula.					
10	Petugas segera memberi informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.					
<b>Variable (X3) Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
11	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik.					
12	Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.					
13	Petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik.					
14	Petugas bersosialisasi dengan baik					
15	Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat					
<b>Variable (X4) Perhatian (<i>Emphaty</i>)</b>						
16	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.					
17	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status.					
18	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.					
19	Petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati.					
20	Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.					
<b>Variable (X5) Kemampuan Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
21	Ruang tunggu/loket di Camat Tejakulabersih dan nyaman.					
22	Adanya parkir disertai dengan keamanan untuk masyarakat.					
23	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan air minum di ruang tunggu Camat Tejakula demi kenyamanan masyarakat.					

24	Penampilan petugas pelayanan bersih dan rapi.					
25	Petugas pelayanan menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas					
<b>Variable (Y) Kepuasan Masyarakat</b>						
26	Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit.					
27	Persyaratan teknis pelayanan dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.					
28	Petugas menjalankan tugas dengan amanah dan professional.					
29	Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.					
30	Petugas konsisten melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan.					
31	Petugas memberikan pelayanan dengan sangat terampil.					
32	Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang ada di Camat Tejakula.					
33	Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.					

## Lampiran 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel (X1) Daya Tanggap (Responsiveness)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.228**	.247**	.273**	.337**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X1.2	Pearson Correlation	.228**	1	.257**	.321**	.291**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X1.3	Pearson Correlation	.247**	.257**	1	.246**	.306**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X1.4	Pearson Correlation	.273**	.321**	.246**	1	.184**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X1.5	Pearson Correlation	.337**	.291**	.306**	.184**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000
	N	269	269	269	269	269	269
X1	Pearson Correlation	.646**	.646**	.639**	.628**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	269	269	269	269	269	269

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

Variable (X2) Keandalan (Reability)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.144*	.294**	.270**	.243**	.584**
	Sig. (2-tailed)		.018	.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X2.2	Pearson Correlation	.144*	1	.230**	.327**	.249**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X2.3	Pearson Correlation	.294**	.230**	1	.251**	.351**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X2.4	Pearson Correlation	.270**	.327**	.251**	1	.371**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X2.5	Pearson Correlation	.243**	.249**	.351**	.371**	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	269	269	269	269	269	269
X2	Pearson Correlation	.584**	.604**	.666**	.687**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	269	269	269	269	269	269

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

### Variable (X3) Jaminan (Assurance)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.311**	.344**	.296**	.275**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X3.2	Pearson Correlation	.311**	1	.321**	.322**	.426**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X3.3	Pearson Correlation	.344**	.321**	1	.307**	.254**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X3.4	Pearson Correlation	.296**	.322**	.307**	1	.416**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X3.5	Pearson Correlation	.275**	.426**	.254**	.416**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	269	269	269	269	269	269
X3	Pearson Correlation	.663**	.702**	.655**	.683**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	269	269	269	269	269	269

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



## Variable (X4) Perhatian (Emphaty)

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.187**	.266**	.380**	.189**	.622**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.002	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X4.2	Pearson Correlation	.187**	1	.337**	.246**	.323**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X4.3	Pearson Correlation	.266**	.337**	1	.321**	.209**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X4.4	Pearson Correlation	.380**	.246**	.321**	1	.174**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.004	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X4.5	Pearson Correlation	.189**	.323**	.209**	.174**	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.004		.000
	N	269	269	269	269	269	269
X4	Pearson Correlation	.622**	.647**	.668**	.666**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	269	269	269	269	269	269

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

## Variable (X5) Kemampuan Fisik (Tangibles)

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.378**	.193**	.252**	.168**	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.006	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X5.2	Pearson Correlation	.378**	1	.328**	.318**	.204**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X5.3	Pearson Correlation	.193**	.328**	1	.184**	.248**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.000	.000
	N	269	269	269	269	269	269
X5.4	Pearson Correlation	.252**	.318**	.184**	1	.290**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000



Y	Pearson Correlation	.537**	.597**	.516**	.571**	.557**	.583**	.521**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	269	269	269	269	269	269	269	269	269

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Item Pertanyaan	Validitas		Keterangan
			Koefisien Korelasi (r hitung)	Syarat Valid (r tabel)	
1.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) (X <sub>1</sub> )	X <sub>1,1</sub>	0,646	0,3	Valid
		X <sub>1,2</sub>	0,646	0,3	Valid
		X <sub>1,3</sub>	0,639	0,3	Valid
		X <sub>1,4</sub>	0,628	0,3	Valid
		X <sub>1,5</sub>	0,662	0,3	Valid
2.	Keandalan ( <i>Realiabilitas</i> ) (X <sub>2</sub> )	X <sub>2,1</sub>	0,584	0,3	Valid
		X <sub>2,2</sub>	0,604	0,3	Valid
		X <sub>2,3</sub>	0,666	0,3	Valid
		X <sub>2,4</sub>	0,687	0,3	Valid
		X <sub>2,5</sub>	0,693	0,3	Valid
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X <sub>3</sub> )	X <sub>3,1</sub>	0,663	0,3	Valid
		X <sub>3,2</sub>	0,702	0,3	Valid
		X <sub>3,3</sub>	0,655	0,3	Valid
		X <sub>3,4</sub>	0,683	0,3	Valid
		X <sub>3,5</sub>	0,694	0,3	Valid
4.	Perhatian ( <i>Emphathy</i> ) (X <sub>4</sub> )	X <sub>4,1</sub>	0,622	0,3	Valid
		X <sub>4,2</sub>	0,647	0,3	Valid
		X <sub>4,3</sub>	0,668	0,3	Valid
		X <sub>4,4</sub>	0,666	0,3	Valid
		X <sub>4,5</sub>	0,600	0,3	Valid
5.	Bentuk Fisik ( <i>Tangibles</i> ) (X <sub>5</sub> )	X <sub>5,1</sub>	0,633	0,3	Valid
		X <sub>5,2</sub>	0,696	0,3	Valid
		X <sub>5,3</sub>	0,616	0,3	Valid
		X <sub>5,4</sub>	0,632	0,3	Valid
		X <sub>5,5</sub>	0,604	0,3	Valid
6.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y <sub>1</sub>	0,537	0,3	Valid
		Y <sub>2</sub>	0,597	0,3	Valid
		Y <sub>3</sub>	0,516	0,3	Valid
		Y <sub>4</sub>	0,571	0,3	Valid
		Y <sub>5</sub>	0,557	0,3	Valid
		Y <sub>6</sub>	0,583	0,3	Valid
		Y <sub>7</sub>	0,521	0,3	Valid
		Y <sub>8</sub>	0,534	0,3	Valid

(Sumber: Lampiran Hasil Uji Validitas,2021)

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), Bentuk Fisik (*Tangibles*) dan Kepuasan Masyarakat seluruhnya adalah *valid*. Dikatakan *valid* karena semua instrumen penelitian memiliki nilai  $r$  hitung lebih dari  $r$  tabel = 0,3. Hal ini berarti instrumen penelitian yang digunakan adalah sah yaitu pernyataan-pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan apa yang diukur oleh kuisisioner tersebut.

#### Lampiran Uji Reliabilitas

##### 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.648	5

##### 2. Keandalan (*Reability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.654	5

##### 3. Jaminan (*Assurance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

##### 4. Perhatian (*Emphaty*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.640	5

5. Kemampuan Fisik (*Tangible*)**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.631	5

## 6. Kepuasan Masyarakat

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.674	8

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Reliabilitas		
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat <i>Reliable</i>	Keterangan
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,648	0,60	<i>Reliable</i>
Keandalan ( <i>Realiabilitas</i> )	0,654	0,60	<i>Reliable</i>
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,708	0,60	<i>Reliable</i>
Perhatian ( <i>Emphathy</i> )	0,640	0,60	<i>Reliable</i>
Bentuk Fisik ( <i>Tangibles</i> )	0,631	0,60	<i>Reliable</i>
Kepuasan Masyarakat	0,674	0,60	<i>Reliable</i>

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), Bentuk Fisik (*Tangibles*), dan Kepuasan Masyarakat seluruhnya adalah *reliable*. Dikatakan *reliable* karena semua instrumen penelitian

memiliki koefisien *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti seluruh instrumen penelitian adalah *reliable* atau handal karena jawaban tiap responden dianggap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan seluruhnya adalah

valid dan *reliable* sehingga seluruh instrumen dapat digunakan dalam analisis.

### Lampiran 3. Data Penelitian

No	Variabel (X1) Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )					X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	4	4	3	4	20
2	4	3	3	4	4	18
3	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	5	22
5	3	4	5	3	4	19
6	4	3	4	4	3	18
7	5	4	4	5	4	22
8	4	4	3	4	4	19
9	4	5	4	4	4	21
10	4	4	4	4	5	21
11	4	5	3	3	4	19
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	4	4	4	19
14	4	5	4	4	5	22
15	5	4	4	4	4	21
16	4	4	5	5	4	22
17	4	3	4	4	3	18
18	3	4	3	3	3	16
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	3	4	4	18
21	3	4	4	4	5	20
22	4	3	4	3	4	18
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	5	5	5	24

25	4	3	3	4	4	18
26	5	4	4	5	3	21
27	4	4	3	4	4	19
28	4	5	4	4	4	21
29	3	4	3	3	5	18
30	4	5	4	4	4	21
31	4	4	4	4	3	19
32	3	3	3	3	4	16
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	4	5	23
35	4	3	4	3	4	18
36	4	5	4	4	5	22
37	5	4	3	5	4	21
38	4	3	4	4	3	18
39	4	4	3	3	4	18
40	5	4	4	4	4	21
41	4	5	5	4	5	23
42	3	4	4	3	4	18
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	3	4	3	18
46	5	5	4	5	4	23
47	4	4	3	4	3	18
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	4	5	4	23
50	4	4	3	4	5	20
51	4	5	4	4	4	21
52	4	4	4	3	4	19
53	3	3	3	4	3	16
54	4	4	4	5	4	21
55	4	5	4	4	5	22
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	3	4	4	19
58	3	3	4	3	3	16
59	4	4	5	4	4	21
60	5	4	4	5	4	22
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	5	4	4	21
63	4	3	4	4	4	19

64	4	4	4	4	5	21
65	4	4	4	4	4	20
66	5	5	5	5	4	24
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	4	5	24
71	4	4	4	4	4	20
72	5	5	4	5	5	24
73	5	5	5	4	5	24
74	4	4	4	5	4	21
75	4	4	4	4	4	20
76	5	5	4	4	5	23
77	4	4	5	4	4	21
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	4	5	4	23
80	3	3	3	4	4	17
81	4	4	5	4	5	22
82	3	3	4	3	3	16
83	4	4	3	4	4	19
84	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	5	5	22
86	4	3	4	4	4	19
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20
89	3	3	3	3	4	16
90	4	4	4	4	4	20
91	3	2	2	3	3	13
92	5	4	4	5	5	23
93	4	3	3	3	3	16
94	3	4	4	3	4	18
95	5	5	5	5	5	25
96	4	4	3	4	4	19
97	5	5	5	5	5	25
98	4	4	4	4	4	20
99	4	5	5	5	4	23
100	5	4	4	4	3	20
101	4	4	3	3	4	18
102	3	3	4	3	3	16



103	4	4	4	4	4	20
104	3	3	2	3	3	14
105	3	3	3	3	3	15
106	4	4	4	4	4	20
107	4	3	3	4	3	17
108	3	4	4	3	4	18
109	4	3	5	4	4	20
110	5	4	4	4	4	21
111	3	3	3	3	3	15
112	4	4	4	4	4	20
113	3	3	4	3	4	17
114	4	4	4	4	4	20
115	4	4	3	4	3	18
116	3	3	2	3	3	14
117	4	5	4	5	5	23
118	3	4	3	4	3	17
119	5	5	5	5	5	25
120	4	3	3	4	2	16
121	5	4	4	3	4	20
122	4	4	3	4	3	18
123	3	5	4	3	4	19
124	5	4	5	4	3	21
125	4	5	4	4	4	21
126	3	4	3	3	3	16
127	4	3	4	4	5	20
128	3	4	4	4	4	19
129	2	3	3	2	2	12
130	3	3	4	4	3	17
131	2	4	3	3	4	16
132	4	5	4	4	5	22
133	4	4	3	3	4	18
134	4	3	4	4	5	20
135	3	4	4	4	4	19
136	4	4	5	4	5	22
137	3	3	3	3	4	16
138	4	3	4	3	3	17
139	2	4	2	4	2	14
140	4	2	4	2	4	16
141	4	3	3	4	3	17
142	4	4	4	4	4	20

143	3	3	3	3	2	14
144	4	4	4	2	3	17
145	4	4	4	4	4	20
146	5	4	4	4	3	20
147	4	3	2	2	4	15
148	3	4	4	4	3	18
149	4	3	5	3	4	19
150	4	4	4	4	3	19
151	4	3	3	3	4	17
152	5	4	4	4	5	22
153	4	5	3	3	4	19
154	2	4	4	2	3	15
155	3	2	4	3	4	16
156	2	3	2	2	3	12
157	4	4	4	4	4	20
158	4	4	3	3	2	16
159	3	4	4	4	3	18
160	4	3	5	3	5	20
161	4	2	4	2	4	16
162	4	3	2	3	2	14
163	3	4	5	4	4	20
164	5	5	4	5	4	23
165	4	3	2	4	3	16
166	3	4	3	4	2	16
167	4	4	4	3	4	19
168	4	5	3	4	3	19
169	5	4	4	3	4	20
170	4	4	3	4	5	20
171	3	3	4	4	4	18
172	4	4	4	3	4	19
173	4	3	3	4	4	18
174	4	4	4	4	5	21
175	3	4	5	5	5	22
176	5	5	5	4	4	23
177	4	4	4	3	3	18
178	4	3	3	2	4	16
179	3	4	4	4	3	18
180	4	3	3	3	4	17
181	2	2	4	2	3	13
182	5	4	4	4	4	21
183	3	3	3	5	3	17

184	3	5	3	5	5	21
185	2	4	5	3	5	19
186	2	3	2	4	4	15
187	2	2	5	2	3	14
188	2	5	5	5	3	20
189	2	5	4	3	3	17
190	3	2	5	4	5	19
191	5	4	4	2	5	20
192	3	5	2	3	4	17
193	2	5	4	4	4	19
194	3	2	5	3	4	17
195	5	2	3	4	3	17
196	4	4	3	3	2	16
197	2	3	4	2	4	15
198	5	4	3	5	5	22
199	3	2	4	3	5	17
200	5	4	4	4	4	21
201	5	3	5	4	3	20
202	5	5	4	3	3	20
203	2	4	2	2	2	12
204	2	3	3	2	3	13
205	4	5	2	4	5	20
206	4	3	3	3	2	15
207	4	2	4	5	2	17
208	4	2	5	2	3	16
209	5	3	4	4	5	21
210	2	2	2	5	2	13
211	2	2	2	5	2	13
212	2	4	4	2	2	14
213	4	2	5	4	2	17
214	4	5	5	4	2	20
215	3	2	2	4	2	13
216	4	5	3	5	4	21
217	4	2	4	4	3	17
218	5	2	2	5	5	19
219	4	3	3	5	2	17
220	4	4	4	5	5	22
221	4	2	2	5	4	17
222	2	4	5	5	4	20
223	3	3	3	2	2	13
224	4	3	5	2	3	17

225	5	2	2	2	3	14
226	2	3	3	5	3	16
227	2	4	3	5	3	17
228	3	2	5	5	5	20
229	3	4	4	4	2	17
230	3	5	5	4	5	22
231	2	5	2	2	4	15
232	4	2	5	3	2	16
233	3	3	4	2	4	16
234	4	3	2	2	5	16
235	3	3	5	5	2	18
236	4	3	5	5	4	21
237	2	3	3	4	3	15
238	4	4	4	2	2	16
239	5	4	4	5	5	23
240	5	2	3	2	5	17
241	5	3	5	5	5	23
242	4	3	2	3	5	17
243	5	4	4	5	2	20
244	2	4	5	3	5	19
245	3	3	4	2	5	17
246	2	4	2	5	3	16
247	5	3	2	2	3	15
248	5	2	2	3	5	17
249	2	5	5	5	4	21
250	4	3	5	3	5	20
251	3	2	2	3	5	15
252	3	5	2	5	2	17
253	3	4	4	3	2	16
254	3	3	2	2	3	13
255	5	4	5	5	4	23
256	4	4	4	5	3	20
257	3	3	5	4	2	17
258	2	4	2	4	4	16
259	2	4	2	2	3	13
260	5	3	4	2	5	19
261	2	2	4	5	3	16
262	5	5	5	5	5	25
263	4	5	5	3	5	22
264	3	2	4	4	2	15
265	5	4	2	3	2	16

266	4	3	4	4	5	20
267	4	4	5	3	4	20
268	4	3	3	4	4	18
269	4	4	5	3	4	20

Variable (X2) Keandalan ( <i>Reability</i> )					X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
3	4	4	4	4	19
4	4	5	5	3	21
3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
5	4	4	5	4	22
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	5	22
4	4	5	4	4	21
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	22
3	4	4	4	4	19
4	4	4	3	4	19
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
4	4	5	4	3	20
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	4	21
4	4	5	4	5	22
4	3	4	4	4	19
5	4	4	5	4	22

4	5	3	4	5	21
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	5	3	20
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	18
4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
4	3	4	5	5	21
5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
4	5	4	4	4	21
3	4	3	4	4	18
4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
4	3	4	3	3	17
5	4	5	5	4	23
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25

5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	3	3	3	3	16
5	4	4	4	5	22
4	3	3	3	4	17
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
5	4	5	5	5	24
4	5	4	4	4	21
3	4	3	3	3	16
4	5	4	4	4	21
5	4	5	3	3	20
5	5	4	5	4	23
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	3	17
4	5	5	5	5	24
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19
3	4	3	4	3	17
4	5	4	5	4	22
5	4	5	4	3	21
4	4	4	5	4	21
3	5	5	4	5	22
4	4	4	5	5	22
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	5	21
4	4	3	3	4	18
3	3	4	4	5	19
4	4	5	5	4	22
5	5	4	4	5	23

3	4	3	3	3	16
4	3	5	5	4	21
3	4	4	4	3	18
4	5	3	3	5	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	5	5	22
3	4	5	4	4	20
3	3	4	3	3	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19
3	3	3	4	4	17
4	4	4	2	3	17
5	3	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
4	3	2	4	4	17
2	4	3	3	3	15
3	3	2	3	2	13
4	5	4	5	4	22
4	4	3	3	3	17
5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	2	17
5	3	3	4	4	19
4	4	2	3	4	17
3	3	4	4	3	17
4	4	4	3	2	17
4	3	3	4	4	18
3	4	4	4	4	19
4	3	3	3	3	16
4	2	4	2	4	16
4	4	4	4	4	20
3	3	5	4	3	18
4	4	4	3	4	19
4	3	3	4	4	18
3	4	2	3	2	14
4	4	4	3	4	19
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	3	19
4	4	3	3	4	18
3	2	4	4	3	16



4	4	3	4	4	19
4	3	4	3	5	19
3	4	3	4	3	17
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	19
3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	20
3	2	2	3	3	13
4	3	3	2	2	14
4	2	2	3	3	14
4	4	4	4	4	20
5	2	3	3	4	17
4	4	4	4	3	19
3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	2	3	2	2	13
3	4	4	4	3	18
4	3	3	5	5	20
4	4	4	3	5	20
4	2	4	3	5	18
5	2	5	3	2	17
2	4	2	4	2	14
4	4	5	3	5	21
5	5	5	3	3	21
4	5	2	4	2	17
4	5	4	2	4	19
5	2	2	5	3	17
5	5	2	3	3	18
5	2	4	4	2	17
3	3	2	3	2	13
2	3	2	2	2	11
5	3	2	3	2	15
2	5	3	4	4	18
3	5	2	4	3	17
5	2	4	2	4	17
5	4	4	4	4	21
2	5	5	5	5	22
4	3	2	2	5	16
4	5	5	3	5	22
4	5	4	4	5	22

5	4	2	4	2	17
5	3	3	2	5	18
2	5	2	5	2	16
5	5	2	5	2	19
2	3	2	2	3	12
2	5	4	3	5	19
2	5	5	2	4	18
3	2	2	5	5	17
4	3	3	2	2	14
5	3	5	2	3	18
4	4	2	5	5	20
5	5	2	5	4	21
5	5	3	5	3	21
3	2	4	5	2	16
2	2	5	5	3	17
5	4	4	5	5	23
4	5	3	3	4	19
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
4	2	5	3	3	17
4	4	3	2	2	15
3	3	3	3	5	17
3	5	4	2	2	16
4	3	5	2	4	18
5	2	4	4	4	19
3	3	4	4	5	19
5	5	3	4	5	22
3	4	4	2	4	17
2	5	2	5	5	19
3	4	5	2	4	18
5	4	5	4	3	21
5	4	5	2	3	19
2	5	4	4	2	17
4	2	3	2	4	15
3	3	4	4	3	17
5	4	4	4	5	22
5	5	2	2	2	16
3	3	2	3	2	13
2	2	5	2	4	15
4	2	3	2	2	13
4	5	2	4	5	20

4	3	3	4	5	19
3	5	2	4	3	17
5	4	4	4	2	19
2	4	2	4	4	16
4	2	2	3	5	16
5	4	4	3	3	19
4	5	2	5	2	18
3	3	4	4	4	18
4	3	2	4	2	15
3	5	5	2	5	20
4	5	5	5	2	21
5	2	3	2	4	16
3	5	2	3	2	15
2	5	3	3	4	17
3	5	5	3	3	19
3	3	4	5	5	20
5	3	4	5	3	20
4	4	5	2	3	18
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	3	19
3	4	3	3	4	17
3	4	2	3	3	15
2	5	5	2	2	16
4	3	3	3	3	16
4	5	3	2	3	17
3	5	4	2	2	16
4	5	5	3	3	20
3	2	5	4	4	18
4	2	5	3	2	16
4	2	4	2	4	16
4	2	5	3	5	19
3	4	3	3	3	16
3	5	4	5	5	22
3	4	4	4	4	19
4	4	5	5	3	21
3	4	4	4	4	19
<b>Variable (X3) Jaminan (Assurance)</b>					X3
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19

5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
4	5	4	3	3	19
5	4	5	4	4	22
4	5	4	3	4	20
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	5	22
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
5	5	4	5	5	24
5	4	5	4	4	22
4	5	4	4	4	21
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	4	4	3	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
4	4	5	4	4	21
5	3	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20

5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
4	4	3	4	5	20
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	4	24
4	5	5	5	5	24
5	5	4	4	5	23
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	5	24
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
3	3	2	3	3	14
5	5	5	5	5	25

4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
3	3	3	4	4	17
4	4	3	5	5	21
3	3	5	3	4	18
4	4	3	3	3	17
5	5	4	4	4	22
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
5	5	3	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	3	21
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19
5	5	4	3	5	22
5	5	5	5	4	24
3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	5	4	4	21
3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17
4	4	5	5	5	23
3	3	4	4	4	18

4	4	4	4	4	20
4	4	5	3	4	20
3	3	4	2	3	15
4	4	4	4	5	21
3	4	3	4	4	18
2	2	4	3	2	13
3	3	3	2	4	15
4	4	4	4	3	19
2	2	2	3	4	13
4	4	4	4	3	19
4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	4	19
3	4	3	4	2	16
2	3	4	3	3	15
4	4	5	4	3	20
3	3	4	3	4	17
4	2	3	4	3	16
3	4	4	3	4	18
2	3	3	4	3	15
3	2	4	3	2	14
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	5	21
3	5	4	3	4	19
4	3	2	2	3	14
5	4	4	4	4	21
4	2	3	4	4	17
3	4	4	3	3	17
4	5	3	4	4	20
3	4	4	3	2	16
3	3	3	2	3	14
4	2	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	3	17
3	4	2	3	4	16
4	4	4	4	5	21
3	3	3	3	4	16
4	2	4	2	4	16
4	4	3	4	3	18
3	3	4	3	2	15
2	2	2	4	4	14
3	3	3	2	3	14

4	4	2	4	4	18
4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	2	15
4	4	4	4	4	20
5	3	5	4	3	20
3	4	4	3	4	18
4	5	4	4	4	21
4	4	3	5	3	19
3	3	4	4	4	18
4	4	2	3	3	16
3	3	3	4	4	17
4	4	4	5	4	21
2	3	3	4	3	15
4	4	4	5	4	21
4	4	5	4	5	22
2	3	3	3	4	15
4	2	4	4	2	16
3	4	4	3	4	18
4	4	2	4	4	18
3	3	4	5	3	18
4	2	3	4	2	15
2	3	3	3	3	14
5	4	3	4	4	20
3	4	5	2	4	18
4	3	4	5	3	19
5	3	5	4	2	19
5	2	5	4	4	20
3	5	2	2	5	17
4	2	2	2	3	13
4	4	5	5	3	21
5	2	4	3	4	18
2	3	4	4	2	15
2	4	4	2	5	17
4	4	3	5	4	20
2	4	5	3	3	17
5	5	5	3	2	20
2	2	2	4	3	13
2	2	5	2	4	15
3	3	4	4	2	16
5	4	2	5	5	21
3	5	5	5	4	22



4	2	5	3	2	16
4	2	5	4	2	17
5	2	3	4	5	19
2	5	2	3	4	16
4	5	5	2	3	19
5	5	5	2	2	19
5	5	5	5	5	25
2	5	2	5	3	17
2	5	2	5	3	17
4	4	4	2	3	17
2	5	5	4	5	21
2	4	3	4	2	15
3	4	3	4	5	19
5	4	2	4	2	17
4	4	4	2	5	19
3	5	2	2	4	16
5	4	5	5	2	21
4	2	3	3	3	15
2	5	4	5	4	20
3	4	3	3	2	15
3	4	5	2	4	18
5	4	5	3	3	20
2	3	3	3	2	13
5	5	3	2	4	19
2	3	5	5	4	19
5	4	3	2	3	17
5	3	3	5	2	18
2	2	2	5	5	16
5	3	3	4	2	17
3	2	5	4	3	17
5	5	3	4	5	22
5	5	5	5	3	23
3	5	2	3	4	17
2	5	4	4	4	19
2	2	3	2	4	13
2	3	5	3	2	15
3	2	3	3	5	16
5	2	2	3	3	15
2	2	3	3	3	13
5	2	3	5	3	18
2	4	3	4	4	17

5	4	2	2	2	15
2	5	5	2	2	16
2	2	5	5	4	18
4	5	4	5	4	22
2	4	2	5	4	17
3	2	3	4	3	15
4	5	2	3	5	19
5	4	3	2	2	16
5	5	4	3	2	19
2	5	5	5	4	21
4	5	4	3	2	18
4	3	4	4	4	19
4	4	4	2	5	19
2	5	3	4	4	18
2	5	2	5	4	18
4	3	5	4	4	20
5	2	2	4	2	15
5	4	5	2	2	18
4	4	2	3	4	17
5	2	4	2	2	15
3	4	3	3	4	17
5	2	4	4	4	19
3	5	5	5	4	22
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19

Variable (X4) Perhatian ( <i>Emphaty</i> )					X4
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	5	4	21
4	5	5	4	4	22
4	4	4	3	3	18

3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
3	4	4	4	3	18
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	4	21
4	5	5	4	4	22
5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
4	4	3	5	4	20
3	3	4	4	5	19
4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	5	21
4	5	4	3	4	20
5	4	4	4	4	21
3	4	5	3	4	19
4	3	4	4	3	18
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
5	4	5	5	4	23
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	5	21
4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20

4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	15
5	5	4	4	4	22
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
3	3	4	3	4	17
4	4	3	4	4	19
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	5	4	4	5	22
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	5	24
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
3	3	5	4	3	18
3	3	3	3	3	15

4	4	4	3	4	19
3	3	3	4	4	17
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
4	4	4	5	4	21
3	3	4	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
4	4	4	5	4	21
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	19
5	5	4	4	3	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
5	5	4	5	4	23
3	3	3	4	3	16
4	4	4	3	4	19
5	5	5	4	5	24
4	4	4	3	4	19
3	3	3	4	3	16
4	4	4	5	4	21
3	3	5	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	5	5	5	23
2	3	3	3	4	15
3	2	4	4	3	16
4	3	3	3	4	17
3	4	4	4	3	18
4	4	3	3	4	18
4	3	4	4	4	19
3	4	4	3	3	17
4	3	3	2	3	15
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21

4	3	3	2	2	14
3	4	3	3	4	17
3	3	2	2	3	13
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17
2	4	4	3	3	16
3	3	2	4	4	16
4	4	3	3	3	17
3	3	2	3	4	15
2	4	2	4	3	15
4	3	3	3	2	15
3	4	4	2	4	17
4	3	3	4	3	17
3	4	4	5	4	20
4	3	3	4	3	17
3	4	4	3	4	18
4	3	3	2	3	15
5	4	4	4	4	21
4	3	3	4	4	18
3	4	4	3	3	17
4	3	4	4	4	19
3	5	3	5	4	20
4	3	4	4	3	18
5	4	4	4	4	21
4	3	2	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	18
4	5	4	5	4	22
3	4	3	3	4	17
2	2	4	2	3	13
4	4	3	4	2	17
2	2	4	2	4	14
3	4	5	2	3	17
3	5	3	2	4	17
2	4	4	5	3	18
4	5	2	2	4	17
3	5	4	2	2	16
2	5	4	4	5	20
3	3	3	2	5	16
3	3	3	3	2	14

2	5	3	5	4	19
4	5	4	5	2	20
2	5	2	3	3	15
2	3	4	2	2	13
5	4	2	5	5	21
4	3	3	4	2	16
3	5	3	2	3	16
4	3	5	4	2	18
4	3	5	5	4	21
4	3	2	3	5	17
2	5	5	3	5	20
2	4	3	5	5	19
2	5	2	4	2	15
4	2	2	2	3	13
4	4	3	4	2	17
2	3	2	2	5	14
3	5	5	5	2	20
2	5	3	4	5	19
3	2	5	4	2	16
5	5	3	5	4	22
3	5	4	5	4	21
2	4	5	3	5	19
5	4	4	3	2	18
4	3	3	2	4	16
3	4	2	3	2	14
3	2	3	5	3	16
3	5	5	4	5	22
3	2	5	4	2	16
4	3	3	4	2	16
3	4	3	3	3	16
2	4	5	5	4	20
2	3	4	2	3	14
2	4	2	4	2	14
5	5	5	5	2	22
4	5	4	5	2	20
2	3	5	2	5	17
5	3	2	3	2	15
4	5	3	5	4	21
2	5	5	2	2	16
3	5	3	2	5	18
3	5	3	2	5	18

4	2	2	3	4	15
5	2	3	5	2	17
2	5	4	2	2	15
2	3	3	3	5	16
4	2	3	3	5	17
3	3	3	2	5	16
4	3	2	5	3	17
5	3	3	5	5	21
4	3	2	2	4	15
5	4	2	5	5	21
2	5	2	3	2	14
4	4	2	5	5	20
4	3	5	2	3	17
3	5	3	5	4	20
4	3	2	4	2	15
4	3	4	4	5	20
4	4	5	4	2	19
3	2	3	5	4	17
5	2	3	4	3	17
4	3	5	5	2	19
3	4	5	4	5	21
3	2	4	5	3	17
3	3	5	4	5	20
2	5	4	3	4	18
5	2	5	5	3	20
4	2	3	4	2	15
4	3	5	5	2	19
4	2	5	3	5	19
3	4	4	5	2	18
5	2	3	4	4	18
3	4	3	3	5	18
3	2	2	4	2	13
3	3	5	4	3	18
2	2	2	5	2	13
4	4	5	5	5	23
4	3	4	5	3	19
2	3	3	5	5	18
5	2	5	4	2	18
3	2	5	5	2	17
4	3	2	3	3	15
5	5	5	5	3	23



3	4	5	3	2	17
4	5	5	5	5	24
4	4	4	3	3	18
2	3	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	3	21
2	4	4	3	5	18
4	3	2	5	2	16
4	2	2	2	5	15
3	4	2	2	3	14
4	2	3	4	3	16
5	3	5	2	2	17
3	4	4	2	5	18
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20

Variable (X5) Kemampuan Fisik ( <i>Tangibles</i> )					X5
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
4	3	4	4	4	19
4	4	5	3	3	19
4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	5	20
4	4	4	3	4	19
4	4	3	4	4	19
3	4	5	5	5	22
4	3	4	4	4	19
5	4	4	5	5	23
4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	4	22
4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	5	23
5	4	5	4	4	22
4	4	4	5	5	22
4	3	4	4	4	19
4	4	4	5	4	21
3	5	5	4	5	22

4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	4	21
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	5	22
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24
4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	5	22
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	4	24
4	4	3	4	4	19
5	4	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	3	4	3	3	18
4	4	5	4	4	21

5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	5	23
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24
5	4	5	4	5	23
5	5	4	5	4	23
4	5	5	5	5	24
3	3	4	3	4	17
4	4	5	4	5	22
3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	5	3	20
3	2	2	3	3	13
5	4	4	5	5	23
4	3	3	3	3	16
3	4	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20

4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	3	20
4	4	3	3	4	18
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	3	17
3	4	4	3	4	18
4	3	4	4	5	20
5	4	3	5	4	21
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
3	3	2	3	3	14
4	5	4	5	5	23
3	4	3	4	3	17
5	5	5	5	5	25
4	3	5	2	2	16
2	4	5	3	5	19
3	3	4	2	2	14
2	2	2	3	5	14
5	4	4	3	4	20
3	3	2	3	3	14
2	2	5	2	5	16
3	5	4	5	2	19
2	3	5	4	5	19
5	5	3	2	5	20
4	2	4	5	5	20
2	2	2	2	4	12
5	4	4	2	4	19
3	3	3	5	4	18
3	2	3	4	2	14
4	2	2	3	2	13
3	4	4	4	4	19
3	2	5	4	2	16
5	2	3	3	3	16

3	2	4	5	4	18
5	4	2	5	3	19
5	4	5	4	5	23
4	3	2	3	5	17
5	3	5	4	5	22
2	2	2	3	2	11
2	5	5	3	2	17
3	3	4	3	2	15
3	2	2	5	3	15
2	3	5	3	5	18
3	2	3	5	3	16
2	4	3	3	2	14
2	3	2	2	2	11
5	5	5	3	5	23
3	2	2	3	5	15
4	5	4	3	3	19
4	4	3	2	4	17
3	2	5	4	5	19
3	4	2	5	3	17
5	3	2	5	3	18
4	4	4	5	3	20
5	3	5	4	2	19
3	4	3	4	5	19
5	5	3	5	4	22
3	4	3	2	3	15
4	4	4	4	5	21
4	4	4	2	4	18
5	5	3	5	5	23
4	4	5	3	3	19
2	2	5	2	5	16
2	3	5	3	3	16
3	2	4	5	5	19
5	5	2	5	5	22
2	5	3	4	2	16
4	5	5	4	5	23
4	3	2	3	4	16
2	5	4	5	2	18
4	5	5	2	2	18
4	4	4	3	3	18
5	3	4	3	4	19
2	3	2	4	5	16

4	4	5	3	3	19
4	3	5	2	2	16
3	4	2	4	2	15
2	5	5	5	4	21
5	3	4	5	5	22
5	2	3	4	3	17
5	5	2	4	4	20
3	2	2	5	5	17
4	4	3	3	5	19
2	5	4	4	2	17
5	4	4	3	2	18
2	5	3	4	2	16
3	5	4	2	3	17
3	2	3	4	3	15
5	3	3	4	2	17
5	5	5	5	3	23
2	3	3	3	5	16
5	4	2	2	2	15
3	3	4	5	4	19
2	2	4	2	3	13
2	3	5	4	5	19
5	5	5	4	2	21
5	2	2	4	5	18
3	3	3	3	4	16
3	3	2	4	2	14
2	3	5	5	4	19
2	4	3	5	4	18
2	4	5	3	2	16
2	4	2	4	5	17
2	2	3	2	2	11
5	5	4	4	3	21
5	5	4	4	3	21
3	5	5	4	5	22
5	3	4	2	3	17
2	2	2	5	4	15
2	4	5	2	4	17
4	2	3	5	3	17
5	5	4	3	5	22
4	4	2	4	2	16
3	3	3	3	5	17
2	5	5	4	5	21

2	3	3	5	4	17
2	5	2	5	5	19
4	4	3	4	5	20
5	4	3	4	5	21
3	2	4	2	3	14
4	2	4	3	2	15
5	4	3	2	2	16
2	5	4	5	5	21
3	2	4	3	4	16
5	2	4	3	4	18
2	2	5	2	4	15
5	2	3	5	3	18
5	2	2	3	4	16
4	4	2	2	4	16
4	4	4	3	4	19
3	3	2	2	5	15
3	5	3	3	2	16
2	4	2	4	4	16
2	3	3	2	5	15
5	4	5	3	2	19
2	3	2	4	4	15
5	5	5	4	2	21
5	5	3	4	3	20
5	3	4	3	3	18
5	4	2	5	3	19
3	5	3	2	5	18
4	4	2	4	4	18
2	3	4	4	2	15
5	3	4	2	2	16
2	4	5	4	3	18
2	3	2	4	2	13
4	4	3	3	2	16
4	4	2	2	5	17
5	3	4	5	5	22
4	5	5	3	4	21
2	2	5	5	3	17
2	3	2	4	2	13
2	3	3	2	4	14
5	5	2	2	2	16
2	2	3	2	4	13
4	3	3	3	4	17

2	2	2	3	2	11
4	5	2	4	4	19
2	2	5	3	4	16
5	4	2	5	2	18
5	5	5	5	3	23
4	3	4	4	4	19
4	4	5	3	3	19
4	3	4	4	4	19

Variable (Y) Kepuasan Masyarakat								Y
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
5	4	4	5	4	4	5	4	35
4	3	3	4	3	3	4	4	28
5	4	4	5	4	4	5	4	35
3	4	4	3	4	4	3	4	29
4	3	3	4	3	3	4	4	28
3	4	4	5	4	4	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	4	3	3	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	4	4	5	3	4	5	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	4	4	3	5	4	31
4	3	4	4	5	4	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	5	4	4	5	35
4	4	5	4	4	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	3	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	3	4	4	3	4	4	5	31
4	4	3	4	4	5	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	4	5	5	3	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	5	4	4	5	4	35







4	4	3	4	4	4	4	3	30
5	3	4	5	3	5	3	4	32
4	4	5	4	4	4	4	5	34
5	5	4	5	5	5	5	4	38
3	4	3	3	4	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	3	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	3	4	3	4	3	27
4	5	4	4	5	4	5	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	3	5	4	3	2	3	3	25
2	4	5	2	3	5	4	5	30
3	4	2	4	5	4	3	2	27
3	4	3	3	2	2	3	4	24
5	2	2	4	2	5	5	2	27
5	5	4	5	3	4	2	4	32
5	2	2	3	2	2	2	5	23
4	3	4	4	3	3	2	2	25
5	5	3	3	3	3	5	3	30
3	5	3	5	2	2	3	4	27
3	5	5	4	5	2	2	3	29
5	4	3	4	4	3	3	4	30
4	4	3	2	4	5	2	2	26
5	2	2	3	4	3	4	2	25
2	2	5	5	2	4	3	5	28
5	3	2	5	5	2	5	3	30
5	3	2	4	4	5	2	5	30
2	2	4	3	4	3	3	2	23
5	4	4	2	4	2	5	2	28
5	5	4	4	3	2	3	4	30
3	3	2	2	2	5	2	2	21
5	5	3	2	5	4	4	2	30
5	5	5	5	4	3	5	5	37
5	3	2	2	5	3	5	3	28
4	4	3	2	4	5	2	4	28
2	5	3	5	2	5	3	4	29
2	4	5	3	5	3	5	2	29

3	2	2	2	2	2	2	4	19
5	4	5	5	3	5	5	3	35
2	5	3	2	4	4	4	3	27
2	2	4	2	4	4	4	3	25
2	4	5	5	3	2	3	3	27
4	5	3	5	4	5	3	3	32
4	2	5	3	4	5	2	2	27
2	2	4	5	5	3	2	2	25
4	2	5	2	3	5	4	2	27
5	3	4	5	4	3	3	4	31
3	2	3	2	5	5	2	3	25
2	4	4	2	2	4	3	5	26
2	3	4	4	4	4	5	5	31
4	4	5	3	4	3	2	5	30
2	5	5	3	2	5	2	5	29
2	3	4	2	4	4	4	2	25
3	5	3	3	5	2	2	5	28
5	3	3	3	2	3	3	3	25
4	2	4	4	3	3	5	4	29
3	4	2	2	4	5	4	5	29
3	2	5	2	3	2	5	3	25
4	4	5	5	2	2	3	2	27
2	5	5	2	5	4	4	4	31
2	2	3	4	2	2	5	2	22
3	4	5	2	5	5	3	2	29
5	4	4	5	3	4	3	4	32
3	4	4	2	2	3	5	4	27
5	5	3	4	4	5	5	4	35
4	2	3	2	2	3	5	5	26
2	4	3	4	2	5	3	3	26
5	5	2	2	5	3	4	3	29
3	5	2	5	2	3	4	5	29
5	2	4	3	4	5	3	2	28
2	4	3	5	4	4	3	2	27
3	3	5	3	4	3	5	2	28
4	3	3	5	5	5	5	4	34
2	3	4	3	3	2	4	3	24
3	3	3	2	2	4	2	4	23
4	2	2	3	3	3	2	2	21
3	5	5	5	4	5	3	4	34
3	5	5	4	2	4	2	5	30

3	5	3	2	5	5	2	4	29
3	5	3	5	3	3	5	3	30
5	2	3	5	5	4	2	5	31
4	3	4	3	2	4	4	5	29
5	4	3	4	3	4	4	5	32
5	2	3	2	3	5	3	3	26
5	2	3	5	3	2	2	5	27
2	3	4	5	5	3	3	5	30
3	5	2	3	2	3	4	5	27
5	3	5	2	5	5	2	3	30
2	5	4	2	5	2	5	3	28
2	4	4	2	2	2	4	4	24
3	4	5	4	4	2	3	2	27
4	4	2	3	4	5	2	4	28
5	2	2	4	4	5	2	5	29
3	4	3	5	3	3	4	4	29
3	3	4	4	4	3	5	3	29
4	4	5	3	2	3	2	4	27
2	5	2	5	3	5	5	2	29
4	2	5	2	5	4	5	2	29
5	5	5	5	2	5	3	3	33
2	3	4	3	3	2	3	4	24
3	4	4	5	3	3	5	4	31
3	4	4	5	3	3	5	4	31
4	2	3	5	3	5	2	2	26
2	4	5	5	4	4	2	3	29
3	2	2	3	3	2	2	4	21
3	2	4	3	5	2	4	4	27
5	2	5	2	5	2	2	5	28
2	5	4	5	2	2	4	2	26
3	4	5	3	5	5	5	4	34
2	4	2	2	3	4	5	3	25
2	3	3	5	5	2	4	4	28
5	2	4	4	4	2	4	2	27
2	4	3	4	4	4	3	2	26
4	2	3	5	2	4	3	5	28
5	5	2	5	2	3	2	3	27
2	4	3	3	3	3	5	2	25
5	3	5	5	5	5	4	5	37
3	2	5	5	3	2	3	5	28
3	2	2	2	3	3	4	2	21

3	5	3	3	5	3	2	5	29
2	3	4	4	2	4	3	3	25
2	5	5	2	5	2	5	4	30
5	3	5	2	2	2	3	5	27
2	2	5	4	5	5	5	5	33
5	3	4	5	5	3	2	4	31
3	4	4	4	3	2	3	3	26
2	5	5	4	3	5	5	5	34
2	5	4	3	5	5	3	4	31
3	2	3	2	5	4	2	5	26
5	4	3	4	2	3	4	3	28
3	3	2	2	2	4	2	3	21
5	5	3	2	2	2	4	5	28
5	5	3	2	3	5	5	5	33
5	3	3	3	4	4	5	2	29
2	2	3	2	5	2	5	3	24
4	2	5	3	2	2	2	4	24
5	2	3	5	4	5	3	3	30
5	3	4	3	3	5	4	5	32
2	4	2	5	5	3	2	3	26
5	3	4	5	3	2	3	5	30
2	5	5	2	3	2	2	4	25
2	2	2	4	4	2	2	4	22
3	4	4	5	2	5	2	4	29
3	4	5	5	5	5	5	5	37
4	4	2	5	5	4	4	2	30
2	5	3	4	3	5	4	4	30
4	3	3	5	3	3	5	5	31
3	4	4	2	3	2	4	2	24
4	4	3	4	4	3	2	3	27
5	3	3	5	5	4	3	3	31
5	5	5	5	3	4	2	4	33
5	4	4	4	2	3	4	5	31
3	2	2	4	5	4	3	5	28
2	2	5	4	5	3	3	3	27
3	2	4	2	2	2	3	4	22
2	2	4	2	2	4	5	5	26
4	3	4	5	5	4	4	4	33
5	4	4	5	4	4	5	4	35
4	3	3	4	3	3	4	4	28
5	4	4	5	4	4	5	4	35

#### Lampiran 4. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Usia

b.

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-30 tahun	254	94,4%
2.	31-50 tahun	12	4,5%
3.	> 50 tahun	3	1,1%

b. Berdasarkan Status

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	Persentase (%)
1.	Belum Menikah	254	94,4%
2.	Menikah	15	5,6%

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Mahasiswa/ Pelajar	254	94,4%
2.	PNS	5	1,9%
3.	Swasta	5	1,9%
4.	Wiraswasta	5	1,9%

d. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA	254	94,4%
2.	Diploma	3	1,1%
3.	Sarjana (S1)	12	4,5%

## Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

**Tabel Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		269
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.94819122
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.047
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh bahwa nilai Sig. = 0,077 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan seluruh data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

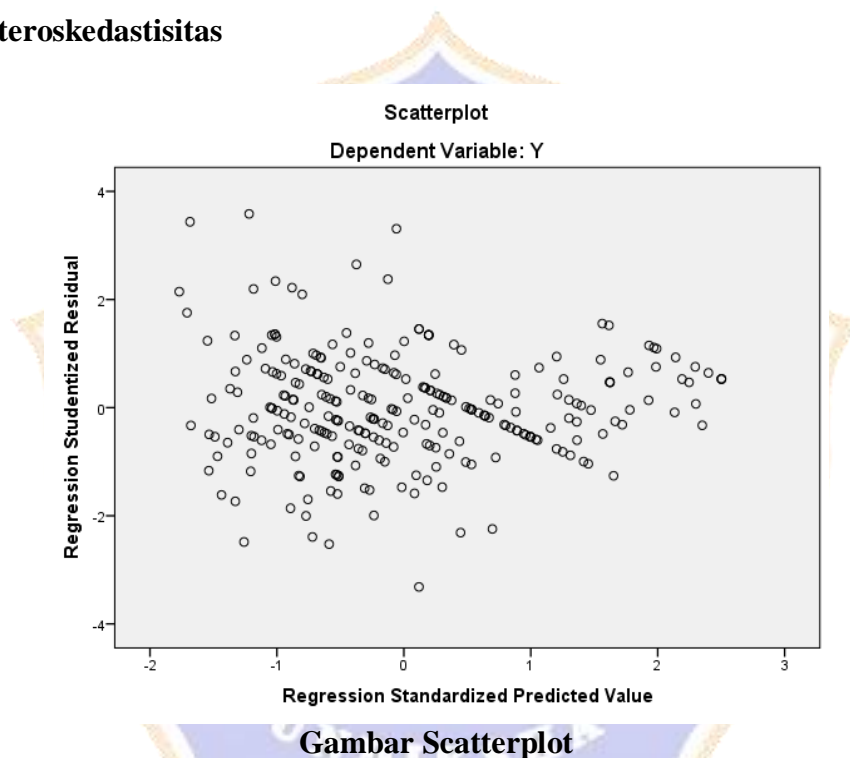
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Colinearity Statistic		
	Tolerance	VIF	Keterangan
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,688	1,453	Non Multikolinieritas
Keandalan ( <i>Realiabilitas</i> )	0,569	1,757	Non Multikolinieritas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,491	2,037	Non Multikolinieritas
Perhatian ( <i>Emphathy</i> )	0,675	1,483	Non Multikolinieritas
Bentuk Fisik ( <i>Tangibles</i> )	0,584	1,713	Non Multikolinieritas



Dari hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel diatas bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*).

### Uji Heteroskedastisitas



Gambar Scatterplot

Berdasarkan Gambar diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik maka diketahui pada persamaan regresi bahwa distribusi data adalah normal, tidak terjadi gejala multikolinearitas dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi bisa digunakan

karena mendapatkan hasil prediksi yang baik atau bisa memberikan manfaat dengan benar.

### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui variasi hubungan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat yang dinyatakan dalam persentase, dengan menggunakan nilai *R Square*. Berikut merupakan hasil analisis determinasi.

**Tabel 4.8**  
Analisis Koefisien Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.544	.536	2.97608

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai  $R^2 = 0,544 \times 100\% = 54,4\%$ , artinya sebesar 54,4% Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) sedangkan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) secara simultan terhadap

Kepuasan Masyarakat. Regresi linier berganda dinyatakan dalam bentuk persamaan garis regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa

X : Dimensi Kualitas Pelayanan

X1 : Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X2 : Keandalan (*Realiabilitas*)

X3 : Jaminan (*Assurance*)

X4 : Perhatian (*Emphathy*)

X5 : Bentuk Fisik (*Tangibles*)

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error term

Adapun hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 4.1 adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.765	1.519		3.137	.002
	X1	.157	.075	.104	2.080	.038
	X2	.172	.080	.119	2.154	.032
	X3	.331	.080	.245	4.130	.000
	X4	.493	.074	.337	6.654	.000
	X5	.195	.073	.145	2.659	.008

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.1 diperoleh persamaan garis regresi linier antara Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*),

Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 4,765 + 0,157X_1 + 0,172X_2 + 0,331X_3 + 0,493X_4 + 0,195X_5 + e$$

Berdasarkan nilai  $\alpha$ ,  $b_1$ ,  $b_2$ ,  $b_3$ ,  $b_4$ , dan  $b_5$  diperoleh persamaan garis regresi linier berganda antara Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa:

- a.  $\alpha = 4,765$ , nilai konstanta menunjukkan bernilai positif variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*). Artinya apabila tidak ada perhatian terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) atau nilainya adalah nol maka skor Kepuasan Masyarakat (Y) ada sebesar 4,765.
- b.  $b_1 = 0,157$ , artinya apabila Daya Tanggap (*Responsiveness*) meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Masyarakat (Y) rata-rata sebesar 0,157.
- c.  $b_2 = 0,172$ , artinya apabila Keandalan (*Realiabilitas*) meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Masyarakat (Y) rata-rata sebesar 0,172.
- d.  $b_3 = 0,331$ , artinya apabila Jaminan (*Assurance*) meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Masyarakat (Y) rata-rata sebesar 0,331.

- e.  $b_4 = 0,493$ , artinya apabila Perhatian (*Emphathy*) meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Masyarakat (Y) rata-rata sebesar 0,493.
- f.  $b_5 = 0,195$ , artinya apabila Bentuk Fisik (*Tangibles*) meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya skor Kepuasan Masyarakat (Y) rata-rata sebesar 0,195.

Persamaan regresi ini menunjukkan koefisien regresi yang bertanda positif berarti ada pengaruh yang searah, dimana jika Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realiabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphathy*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) meningkat, maka Kepuasan Masyarakat juga meningkat.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nyoman Utari, lahir di Desa Tejakula pada tanggal 24 Oktober 1996, merupakan anak ke-3 dari empat bersaudara. Dilahirkan oleh ayah Made Sukaya dan Ibu Nyoman Nestran. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD N 2 Tejakula pada tahun 2008, lalu melanjutkan ke tingkat SMP N 1 Tejakula hingga 2010. Pada tahun 2014 tamat dari SMA N 1 Tejakula, dan di tahun 2014 penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan doa dari keluarga, semangat, motivasi dan ketekunan tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan ASN terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula”.