

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Galangan Kapal (studi kasus oada PT..Janata Marina Indah Semarang). *Journal of Managemment*, 2(2), 8. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/489>
- Apriyani, d, A., & sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2), 1–7. www.bisnissurabaya.com
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 21(8), 24–30.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 2012, 282.
- D'Ornay, A., & Hasan, M. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) in Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 325. <https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.37192>
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis. (2022). *PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 128–140. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jurisma/article/view/1003/749>
- Kawahe, L., Tulusan, F. M. ., & Kiyai, B. (2016). (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara) Lucky Kawahe. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37), 1–10.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2009). Manajemen Pemasaran. In *Salemba Empat* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Massa, L. E., Tumbel, A. L., & Jorie, R. J. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas

- Pelayanan pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Wilayah Maumbi Minahasa Utara. *J.J. Rotinsulu 49 Jurnal EMBA*, 10(1), 49–58.
- Milton, S. (1986). A Sample Size Formula for Multiple Regression Studies. *The Public Opinion Quarterly*, 50(1), 112–118.
<https://www.jstor.org/stable/2748974>
- Muliani, Kusmanto, H., & Fauzan, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 132–141.
- Nasyrah, Darwis, & Hasmin. (2017). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2, 133–148.
- Prasojo, R. D., & Wahyuati, A. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas 0797 Kencanasari 1 Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(8), 18.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.
<https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90.
<https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Ramli, S., & Hasbullah. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 23(1), 77–85.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan

- Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Saefurahman, A., & Hadi, S. S. (2020). *Price Perception, Risk, Quality of Information, and It's Effect on Online Purchase Decisions (Case Study on Millennials in DKI Jakarta)*. 132(AICMaR 2019), 172–177.
<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200331.038>
- Schiffman, L. G. dan J. W. (2019). *Consumer Behavior 12th Edition*. Pearson Education.
- Setianto, G., Wartini, S., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2017). Management Analysis Journal PENGARUH BUKTI FISIK DAN EMPATI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN. *Management Analysis Journal*, 6(4). <http://maj.unnes.ac.id>
- Setiyani, U., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 323–330.
- Sintani, L. (2020). Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Kualitas Layanan, Citra Organisasi, Kepuasan dan Loyalitas Anggota Credit Union Betang Asi di Kalimantan Tengah. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1–10.
<https://doi.org/10.24967/psn.v1i1.799>
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Tamrin, S., Mardiana, & Nurqamarani, A. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Tepian Multimedia Di Samarinda. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 17–24. <https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained/>
- Tjiptono, F. (2017). *Service Quality and Satisfiation* (Issue 2017).
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIEMuhammadiyah Jambi*, 5(1), 55–69.

Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2). <https://doi.org/10.31602/atd.v1i2.913>

Website

<https://makassar.imigrasi.go.id/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Jeni Sapan Lelebua'

Tempat, Tanggal Lahir : Kapala Pitu, 31 Januari 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Rumah : Ramsis Unhas Unit III Blok C

Telepon Rumah dan HP : 082394562488

Alamat E-mail : jenisapanlelebua31@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

1. SDN 6 Kapala Pitu (2007-2013)
2. SMPN 1 Kapala Pitu (2013-2016)
3. SMAN 2 Toraja Utara (2016-2019)

Pendidikan Nonformal

1. Tahun 2019
 - a. Pelatihan *Basic Learning Skills, Character, & Creativity* (BALANCE) Universitas Hasanuddin.
2. Tahun 2020
 - a. Latihan Kepemimpinan Mahasiswa Manajemen (LKMM) Ikatan Mahasiswa Manajemen Universitas Hasanuddin.
 - b. Latihan Dasar Kepemimpinan (LDK) Persekutuan Mahasiswa Kristen Oikumene Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

- c. Latihan Kepemimpinan Komisariat (LKK) GMKI Komisariat Se-UNHAS

Pengalaman

Organisasi

1. Sekretaris Komisariat GMKI Cabang Makassar Komisariat Ekonomi Unhas periode 2022-2023.
2. Ketua Bidang Pendidikan Kader dan Kerohanian GMKI Komisariat Ekonomi Unhas periode 2020-2021.
3. Anggota Divisi Minat dan Bakat PMKO FEB-UH periode 2021-2022.
4. Anggota Departemen Secretariat and Entrepreneurship IMMAJ FEB-UH periode 2022.

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 21 September 2023

Jeni Sapan Lelebua'

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

1. Kehandalan

Kehandalan		Jawaban Alternative				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pembuatan paspor selesai dalam waktu yang tepat					
2	Saya melihat bahwa pegawai sangat cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan					
3	Informasi yang diberikan sangat akurat					
4	Pegawai mampu memberikan solusi/saran terhadap permasalahan yang dihadapi pemohon					
5	Pegawai memiliki pengetahuan yang luas mengenai jasa yang ditawarkan					
6	Terdapat keakuratan data identitas diri pada paspor dengan data pemohon					

2. Daya Tanggap

Daya Tanggap		Jawaban Alternative				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Jika terdapat permasalahan pada berkas pemohon, pihak imigrasi simpatik dan memberikan kepastian					
2	Pegawai mampu merespon keluhan pemohon					
3	Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada pemohon					
4	Pegawai cepat dalam memahami keluhan pemohon					

3. Jaminan

Jaminan		Jawaban Alternative				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Hasil foto yang di ambil memiliki kualitas yang baik					
2	Pemohon merasa aman dan nyaman saat proses pendaftaran pembuatan/perpanjangan paspor					
3	Terdapat kesesuaian antara biaya yang harus dibayar pemohon dalam pembuatan paspor dengan biaya yang telah ditetapkan					
4	Pegawai Kantor Imigrasi memiliki nilai moral yang tinggi					
5	Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dipercaya mampu mengatasi permasalahan yang dikeluhkan pemohon					

4. Empati

Empati		Jawaban Alternative				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pegawai memberikan perhatian yang penuh terhadap pemohon					
2	Pegawai memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					
3	Pegawai memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan					
4	Pegawai mampu menjelaskan seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan paspor					
5	Adanya informasi yang jelas mengenai prosedur pendaftaran pembuatan paspor					

5. Bukti Fisik

Bukti Fisik		Jawaban Alternative				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pegawai Kantor Imigrasi menggunakan seragam yang senada / berpenampilan menarik saat bekerja					
2	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar menyediakan fasilitas yang lengkap					
3	Keadaan ruang tunggu yang bersih dan rapi					
4	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar berada pada lokasi yang strategis					
5	Terdapat sarana dan prasarana yang memadai					

6. Kepuasan Pemohon

Kepuasan Pemohon		Jawaban Alternative				
No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi					
2	Pegawai Kantor Imigrasi ramah dan berpenampilan menarik					
3	Saya merasa puas dengan semua fasilitas yang disediakan					
4	Kantor Imigrasi memiliki citra yang baik dikalangan masyarakat					
5	Saya merasa keluhan dan kendala yang saya alami dapat terselesaikan dengan baik					

Lampiran 3 Tabulasi Data

Variabel Kehandalan

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

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
20	3	4	4	4	4	3	22
21	4	5	5	5	5	5	29
22	3	3	3	4	3	3	19
23	5	5	5	4	5	5	29
24	5	5	5	5	5	5	30
25	2	4	4	3	4	5	22
26	3	4	3	3	3	4	20
27	4	5	5	4	5	5	28
28	4	3	3	3	4	3	20
29	4	4	3	3	4	4	22
30	4	4	3	3	3	3	20
31	4	4	4	3	3	4	22
32	3	3	3	3	4	4	20
33	3	4	4	4	4	4	23
34	3	2	3	3	3	3	17
35	3	3	2	3	2	3	16
36	3	3	3	3	3	3	18
37	4	4	4	4	4	5	25
38	4	4	3	4	4	4	23

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	3	3	3	3	3	19
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	3	4	4	4	4	23
43	4	5	5	4	5	4	27
44	4	3	3	3	3	3	19
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	3	3	3	4	3	20
47	3	3	3	3	3	3	18
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	4	4	4	4	5	24
51	3	3	3	3	3	4	19
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	4	4	4	4	5	26
55	4	3	3	3	4	5	22
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	3	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	4	4	4	4	5	24
60	4	4	3	4	4	4	23

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
61	5	4	4	4	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	5	25
64	4	4	5	4	4	5	26
65	4	4	4	3	4	5	24
66	4	4	3	4	4	4	23
67	4	4	4	4	4	4	24
68	3	5	4	4	5	5	26
69	5	5	5	3	5	5	28
70	4	3	3	4	4	3	21
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	4	4	3	4	3	22
73	4	4	4	3	3	5	23
74	1	4	4	3	1	2	15
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	4	5	5	5	4	28
77	3	4	3	2	3	4	19
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	3	4	5	24
80	5	3	3	4	4	5	24
81	4	4	4	4	3	4	23
82	3	3	3	4	4	4	21

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
83	4	3	3	3	3	4	20
84	4	4	4	4	4	3	23
85	4	2	4	4	3	5	22
86	4	3	3	4	4	4	22
87	3	3	4	3	4	4	21
88	4	3	4	4	4	4	23
89	3	4	4	3	4	5	23
90	4	3	4	3	3	4	21
91	4	4	3	4	4	4	23
92	4	4	4	4	4	5	25
93	4	2	3	3	3	4	19
94	4	3	4	4	4	4	23
95	4	3	3	3	4	3	20
96	4	3	4	4	4	3	22
97	4	3	4	4	4	5	24
98	4	4	3	4	4	3	22
99	4	3	3	3	4	3	20
100	3	2	2	3	3	2	15
101	3	2	2	3	3	3	16
102	2	2	2	3	4	3	16
103	3	4	4	3	5	3	22
104	5	5	5	5	5	5	30

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
105	5	5	5	5	5	5	30
106	3	4	5	5	4	3	24
107	4	3	4	4	4	3	22
108	3	2	3	4	2	4	18
109	4	4	4	3	4	4	23
110	3	4	4	3	4	3	21
111	3	3	3	3	4	5	21
112	4	3	4	4	3	4	22
113	3	2	2	2	2	4	15
114	4	4	3	3	3	3	20
115	2	2	2	2	3	2	13
116	1	1	3	2	2	3	12
117	4	4	3	4	4	4	23
118	1	2	2	3	2	2	12
119	4	4	4	4	4	4	24
120	4	4	4	3	3	4	22
121	3	3	3	3	3	3	18
122	4	3	5	4	4	3	23
123	4	3	4	4	4	4	23
124	3	3	3	3	3	3	18
125	4	3	3	4	4	4	22
126	4	4	3	3	4	3	21

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
127	3	4	4	4	4	3	22
128	4	3	4	3	3	3	20
129	4	4	4	4	4	4	24
130	3	3	3	3	3	3	18
131	2	4	4	3	3	3	19
132	4	4	4	4	4	3	23
133	4	4	4	4	4	4	24
134	4	4	4	4	4	4	24
135	4	4	4	4	4	3	23
136	4	5	4	4	4	4	25
137	4	4	4	4	3	4	23
138	1	4	4	4	3	3	19
139	4	4	4	4	4	4	24
140	4	4	4	4	4	4	24
141	4	4	4	4	4	4	24
142	3	3	3	3	3	3	18
143	4	4	4	4	3	3	22
144	4	4	4	4	4	4	24
145	1	2	2	2	3	3	13
146	4	3	3	3	3	4	20
147	4	4	4	4	4	4	24
148	3	4	4	4	3	3	21

No.	KEHANDALAN						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
149	5	5	5	5	5	5	30
150	5	5	5	5	5	5	30
151	5	5	5	5	5	5	30
152	5	5	5	5	5	5	30
153	5	5	5	5	5	5	30
154	4	4	4	4	4	4	24
155	1	1	1	1	3	2	9
156	4	4	4	4	4	4	24

Variabel Daya Tanggap

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1.	3	3	4	4	14
2.	2	4	4	4	14
3.	5	5	5	5	20
4.	4	4	4	4	16
5.	5	5	5	5	20
6.	4	3	4	3	14
7.	4	4	4	4	16
8.	3	3	4	3	13
9.	4	4	5	4	17
10.	4	4	5	4	17
11.	1	3	3	3	10
12.	2	3	3	3	11
13.	4	4	3	3	14
14.	5	4	4	4	17
15.	4	4	4	4	16
16.	5	5	5	5	20
17.	2	2	2	2	8
18.	3	4	4	4	15
19.	1	3	3	2	9
20.	4	3	3	3	13

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
21.	5	5	5	5	20
22.	4	4	4	4	16
23.	5	5	5	5	20
24.	5	5	5	5	20
25.	3	3	4	3	13
26.	4	3	3	3	13
27.	4	4	4	5	17
28.	3	4	3	4	14
29.	4	2	2	2	10
30.	4	4	3	3	14
31.	4	3	3	3	13
32.	4	3	3	4	14
33.	4	4	4	4	16
34.	4	3	3	3	13
35.	4	3	2	2	11
36.	3	3	3	3	12
37.	4	3	3	4	14
38.	4	4	4	4	16
39.	4	4	4	4	16
40.	3	3	3	3	12

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
41.	4	4	4	4	16
42.	4	4	4	3	15
43.	4	4	5	4	17
44.	3	3	3	3	12
45.	4	4	4	4	16
46.	4	4	4	3	15
47.	3	3	3	3	12
48.	4	3	3	3	13
49.	4	4	4	4	16
50.	4	4	4	4	16
51.	3	3	3	3	12
52.	4	4	4	4	16
53.	4	4	4	4	16
54.	4	4	4	4	16
55.	4	4	4	4	16
56.	4	4	4	4	16
57.	4	4	4	4	16
58.	4	4	4	3	15
59.	4	4	4	4	16
60.	4	4	4	4	16

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
61.	4	4	4	4	16
62.	4	4	4	4	16
63.	4	4	4	4	16
64.	4	5	5	5	19
65.	4	3	3	3	13
66.	4	4	4	3	15
67.	5	4	5	4	18
68.	5	4	5	5	19
69.	3	4	5	5	17
70.	4	4	4	4	16
71.	5	5	5	5	20
72.	3	4	3	4	14
73.	4	4	4	4	16
74.	5	3	1	4	13
75.	5	5	5	4	19
76.	4	5	5	5	19
77.	3	3	3	3	12
78.	4	4	4	4	16
79.	4	3	4	4	15
80.	4	3	3	3	13
81.	3	3	3	4	13
82.	4	4	3	3	14

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
83.	3	3	3	3	12
84.	4	4	4	4	16
85.	2	3	4	4	13
86.	4	4	4	4	16
87.	4	4	3	4	15
88.	4	3	4	3	14
89.	4	4	4	4	16
90.	3	4	4	4	15
91.	4	4	4	3	15
92.	3	3	4	4	14
93.	3	3	3	3	12
94.	4	4	4	3	15
95.	4	3	4	4	15
96.	4	3	3	4	14
97.	3	4	4	4	15
98.	4	3	4	4	15
99.	3	4	4	4	15
100.	2	3	4	3	12
101.	2	3	3	2	10
102.	2	2	2	3	9
103.	2	4	5	4	15
104.	5	5	5	5	20

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
105.	5	5	5	5	20
106.	3	4	5	5	17
107.	3	4	4	4	15
108.	3	2	3	4	12
109.	3	3	3	3	12
110.	4	4	3	4	15
111.	4	3	3	3	13
112.	3	3	4	3	13
113.	2	2	3	3	10
114.	3	4	3	4	14
115.	2	1	2	4	9
116.	2	2	3	2	9
117.	4	3	4	4	15
118.	2	3	2	2	9
119.	4	4	4	4	16
120.	4	3	3	4	14
121.	3	3	3	3	12
122.	3	4	4	3	14
123.	3	4	4	4	15
124.	3	3	3	3	12
125.	4	4	4	3	15
126.	3	3	4	3	13

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
127.	4	4	4	4	16
128.	3	3	3	3	12
129.	4	4	4	4	16
130.	3	3	3	3	12
131.	4	4	4	4	16
132.	4	3	3	3	13
133.	3	3	4	4	14
134.	4	4	4	4	16
135.	4	3	4	4	15
136.	4	4	4	4	16
137.	4	3	3	3	13
138.	3	3	4	4	14
139.	4	4	4	4	16
140.	3	3	3	3	12
141.	4	4	4	4	16
142.	3	3	3	3	12
143.	3	3	3	3	12
144.	4	4	4	4	16
145.	2	3	3	3	11
146.	4	4	4	4	16
147.	4	4	4	4	16
148.	4	3	4	4	15

No.	DAYA TANGGAP				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
149.	5	5	5	5	20
150.	5	5	5	5	20
151.	5	5	5	5	20
152.	4	4	4	4	16
153.	5	5	5	5	20
154.	4	4	4	4	16
155.	2	2	2	2	8
156.	5	5	5	5	20

Variabel Jaminan

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1.	4	4	5	3	4	20
2.	4	4	2	4	4	18
3.	5	5	5	5	5	25
4.	5	4	4	4	4	21
5.	5	5	5	5	5	25
6.	3	4	5	4	3	19
7.	4	4	5	4	4	21
8.	2	5	4	4	4	19
9.	5	5	4	5	4	23
10.	4	5	5	4	4	22
11.	2	3	3	3	3	14
12.	4	4	4	4	3	19
13.	4	3	4	4	4	19
14.	4	4	5	5	4	22
15.	3	4	4	4	4	19
16.	4	5	5	4	5	23
17.	4	3	4	4	2	17
18.	4	5	5	5	5	24
19.	3	1	2	3	1	10
20.	3	3	3	3	4	16

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
21.	4	5	5	5	5	24
22.	3	3	3	3	3	15
23.	5	5	5	5	5	25
24.	5	5	5	5	5	25
25.	5	5	3	3	3	19
26.	3	4	4	3	3	17
27.	4	5	5	4	5	23
28.	4	4	4	4	3	19
29.	3	3	4	4	3	17
30.	2	3	4	3	4	16
31.	4	3	4	4	4	19
32.	4	4	3	4	4	19
33.	4	4	4	4	4	20
34.	3	3	4	3	4	17
35.	2	2	3	4	3	14
36.	3	3	3	3	3	15
37.	3	3	4	4	4	18
38.	4	4	4	4	4	20
39.	4	4	4	4	4	20
40.	4	3	3	3	3	16

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
41.	4	4	4	4	4	20
42.	3	3	3	3	3	15
43.	3	5	4	5	4	21
44.	4	3	3	3	3	16
45.	4	4	4	4	4	20
46.	2	4	3	3	3	15
47.	3	3	3	3	3	15
48.	2	4	4	4	3	17
49.	3	4	4	4	4	19
50.	4	4	4	4	4	20
51.	4	3	5	4	3	19
52.	4	4	4	4	4	20
53.	5	4	4	4	4	21
54.	4	4	4	4	4	20
55.	4	4	4	4	4	20
56.	4	4	4	4	4	20
57.	4	4	4	4	4	20
58.	3	4	4	4	4	19
59.	4	4	4	4	4	20
60.	5	4	4	4	4	21
61.	4	4	4	4	4	20
62.	4	4	4	4	4	20

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
63.	5	4	4	4	4	21
64.	4	5	5	5	4	23
65.	4	4	4	4	4	20
66.	3	4	4	4	3	18
67.	4	4	4	4	4	20
68.	4	5	4	3	4	20
69.	5	5	5	5	5	25
70.	5	4	4	4	3	20
71.	5	5	3	3	5	21
72.	5	4	4	4	4	21
73.	4	4	3	4	5	20
74.	2	1	1	1	3	8
75.	4	5	5	5	5	24
76.	5	5	5	4	5	24
77.	3	4	3	4	3	17
78.	5	4	4	4	4	21
79.	2	4	5	4	4	19
80.	4	4	5	4	4	21
81.	4	4	3	4	3	18
82.	2	3	4	3	3	15
83.	2	3	4	3	3	15
84.	3	4	4	4	4	19

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
85.	3	4	5	4	3	19
86.	4	4	4	4	4	20
87.	3	3	3	3	3	15
88.	2	4	4	4	4	18
89.	4	3	3	4	4	18
90.	3	4	4	4	4	19
91.	3	3	4	4	4	18
92.	2	4	4	4	3	17
93.	2	4	4	4	3	17
94.	3	4	4	3	4	18
95.	4	4	4	4	3	19
96.	3	4	4	4	4	19
97.	3	4	4	4	4	19
98.	4	3	4	4	4	19
99.	5	4	4	3	3	19
100.	2	2	3	3	2	12
101.	3	4	4	2	3	16
102.	2	3	2	3	2	12
103.	4	2	3	4	3	16
104.	5	5	5	5	5	25
105.	5	5	5	5	5	25
106.	4	3	3	4	5	19

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
107.	3	4	3	3	3	16
108.	2	3	3	4	3	15
109.	4	3	3	4	4	18
110.	3	4	4	4	4	19
111.	3	4	4	4	4	19
112.	4	4	3	3	4	18
113.	2	2	3	2	3	12
114.	3	4	4	4	3	18
115.	2	2	3	2	2	11
116.	2	2	1	2	3	10
117.	4	4	4	4	3	19
118.	2	3	2	2	3	12
119.	4	4	4	4	4	20
120.	4	3	4	3	3	17
121.	3	2	3	3	3	14
122.	3	4	3	3	2	15
123.	4	4	4	4	3	19
124.	3	3	3	3	3	15
125.	2	4	5	4	4	19
126.	4	4	5	4	4	21
127.	4	4	4	4	4	20
128.	3	3	4	4	3	17

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
129.	4	4	4	4	4	20
130.	3	3	3	3	3	15
131.	2	3	4	4	4	17
132.	4	4	5	4	4	21
133.	4	4	5	4	4	21
134.	4	4	4	4	4	20
135.	4	4	5	4	3	20
136.	3	5	5	4	3	20
137.	4	4	3	4	3	18
138.	4	4	4	3	3	18
139.	4	4	4	4	4	20
140.	3	3	3	4	4	17
141.	4	4	4	4	4	20
142.	2	3	4	3	3	15
143.	3	4	4	4	4	19
144.	4	4	4	4	4	20
145.	2	2	2	3	2	11
146.	4	4	4	5	4	21
147.	4	4	4	4	4	20
148.	4	3	4	3	3	17
149.	5	5	5	5	5	25
150.	5	5	5	5	5	25

No.	JAMINAN					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
151.	3	5	5	4	4	21
152.	5	5	5	5	5	25
153.	5	4	4	4	4	21
154.	4	4	4	4	4	20
155.	3	3	3	3	2	14
156.	5	4	4	4	4	21

Variabel Empati

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
1.	3	5	4	3	3	18
2.	2	4	4	4	4	18
3.	5	5	5	5	5	25
4.	4	4	4	4	4	20
5.	5	5	5	5	5	25
6.	3	4	4	4	4	19
7.	4	5	4	4	4	21
8.	3	5	5	4	3	20
9.	5	4	4	5	4	22
10.	4	4	5	5	5	23
11.	3	3	4	4	4	18
12.	4	5	3	4	4	20
13.	4	4	3	5	5	21
14.	5	5	5	4	4	23
15.	4	4	4	4	4	20
16.	5	5	5	5	5	25
17.	2	3	3	3	3	14
18.	4	3	4	4	3	18
19.	3	1	3	4	3	14
20.	3	3	3	3	3	15

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
21.	5	5	5	5	5	25
22.	3	3	3	3	3	15
23.	5	5	4	5	4	23
24.	5	5	5	5	5	25
25.	4	4	3	5	4	20
26.	3	3	3	3	4	16
27.	4	4	3	4	5	20
28.	3	3	3	3	4	16
29.	4	3	3	3	3	16
30.	4	4	4	3	3	18
31.	4	3	3	3	4	17
32.	3	3	3	3	3	15
33.	4	4	4	4	4	20
34.	3	3	3	3	3	15
35.	3	4	3	3	3	16
36.	3	3	3	3	3	15
37.	3	4	4	4	4	19
38.	4	4	4	4	4	20
39.	4	4	4	4	4	20
40.	3	3	3	3	3	15
41.	4	4	4	4	4	20
42.	3	3	3	3	3	15

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
43.	5	4	4	3	3	19
44.	3	3	3	3	3	15
45.	4	4	4	4	4	20
46.	3	3	3	3	3	15
47.	3	3	3	3	3	15
48.	3	4	4	4	4	19
49.	4	4	4	4	4	20
50.	4	4	4	4	4	20
51.	3	3	3	3	3	15
52.	4	4	4	4	4	20
53.	4	4	4	4	4	20
54.	4	4	4	4	4	20
55.	4	4	4	4	4	20
56.	4	4	4	4	4	20
57.	4	4	4	4	4	20
58.	4	4	4	4	4	20
59.	4	4	4	4	4	20
60.	4	4	3	4	4	19
61.	4	4	4	4	4	20
62.	4	4	4	4	4	20
63.	4	4	4	4	4	20
64.	5	5	5	4	5	24

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
65.	4	4	4	4	4	20
66.	4	4	4	4	4	20
67.	4	4	4	4	4	20
68.	4	3	4	5	4	20
69.	5	5	5	5	5	25
70.	3	4	4	3	4	18
71.	3	5	5	5	5	23
72.	4	4	4	4	4	20
73.	4	4	4	4	4	20
74.	2	3	3	4	4	16
75.	4	5	4	4	5	22
76.	5	5	5	5	5	25
77.	4	4	4	4	5	21
78.	4	4	4	4	4	20
79.	4	4	4	4	4	20
80.	4	4	4	4	3	19
81.	4	4	3	3	3	17
82.	3	3	4	3	3	16
83.	3	3	3	3	3	15
84.	4	4	4	4	4	20
85.	4	5	4	4	4	21
86.	4	4	4	4	4	20

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
87.	4	4	4	4	4	20
88.	4	4	4	4	4	20
89.	3	4	4	4	4	19
90.	4	4	4	4	3	19
91.	4	4	4	4	3	19
92.	4	4	4	4	3	19
93.	3	4	4	3	4	18
94.	4	3	4	4	4	19
95.	4	3	4	4	4	19
96.	4	4	4	4	4	20
97.	4	3	3	4	3	17
98.	3	3	2	4	4	16
99.	3	3	4	5	4	19
100.	3	3	4	3	2	15
101.	3	4	3	2	2	14
102.	3	3	2	4	3	15
103.	2	3	4	5	5	19
104.	5	5	5	5	5	25
105.	5	5	5	5	5	25
106.	5	4	3	3	4	19
107.	4	3	4	3	4	18
108.	2	4	4	4	2	16

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
109.	3	4	4	3	4	18
110.	3	4	4	4	4	19
111.	3	3	4	5	5	20
112.	4	4	4	4	3	19
113.	2	3	3	3	3	14
114.	3	4	4	4	3	18
115.	2	2	2	3	3	12
116.	3	3	3	3	2	14
117.	4	4	4	4	3	19
118.	2	3	3	2	2	12
119.	4	4	4	4	4	20
120.	3	3	3	4	4	17
121.	3	3	4	3	3	16
122.	4	3	4	3	4	18
123.	4	4	4	4	4	20
124.	3	3	3	3	3	15
125.	4	3	4	4	4	19
126.	3	4	4	4	4	19
127.	4	4	4	4	4	20
128.	4	4	4	4	3	19
129.	4	4	4	4	4	20
130.	3	3	3	3	3	15

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
131.	3	4	4	4	4	19
132.	4	4	4	4	4	20
133.	4	4	4	4	4	20
134.	4	4	4	4	4	20
135.	3	4	4	4	4	19
136.	4	4	4	4	4	20
137.	4	4	4	3	3	18
138.	3	3	3	4	3	16
139.	4	4	4	4	4	20
140.	4	4	4	4	3	19
141.	4	4	4	4	4	20
142.	3	3	3	3	3	15
143.	4	4	4	4	4	20
144.	4	4	4	4	4	20
145.	2	2	2	2	3	11
146.	4	4	4	4	4	20
147.	4	4	4	4	4	20
148.	3	4	4	4	3	18
149.	4	5	4	5	5	23
150.	5	5	5	5	5	25
151.	5	5	5	5	5	25
152.	5	5	5	5	5	25

No.	EMPATI					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
153.	5	5	5	5	5	25
154.	4	4	4	4	4	20
155.	2	2	2	1	2	9
156.	4	4	4	4	4	20

Variabel Bukti Fisik

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
1.	5	3	4	4	4	20
2.	4	4	4	4	4	20
3.	5	5	5	3	5	23
4.	4	4	4	4	4	20
5.	5	5	5	5	5	25
6.	4	4	4	3	4	19
7.	4	4	4	4	4	20
8.	2	3	2	1	3	11
9.	4	4	5	5	5	23
10.	4	5	5	4	5	23
11.	4	4	4	4	4	20
12.	5	5	5	5	5	25
13.	5	5	5	5	5	25
14.	5	4	4	3	4	20
15.	4	4	4	3	4	19
16.	4	4	4	4	5	21
17.	4	3	4	4	4	19
18.	5	4	4	4	3	20
19.	5	1	5	3	2	16
20.	4	4	4	4	3	19

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
21.	5	4	5	5	5	24
22.	3	3	3	3	3	15
23.	5	5	5	4	5	24
24.	5	5	5	5	5	25
25.	5	4	5	5	4	23
26.	3	4	4	4	4	19
27.	4	4	4	5	5	22
28.	3	3	4	4	4	18
29.	3	3	3	5	5	19
30.	4	5	5	5	5	24
31.	4	3	3	4	4	18
32.	3	4	4	4	4	19
33.	4	4	4	4	4	20
34.	3	3	3	3	2	14
35.	3	5	5	5	5	23
36.	3	3	4	4	4	18
37.	4	4	4	4	4	20
38.	4	5	5	5	5	24
39.	4	4	4	4	4	20
40.	3	4	4	4	4	19
41.	4	5	5	5	5	24
42.	3	5	5	5	5	23

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
43.	4	3	4	4	4	19
44.	3	4	4	4	4	19
45.	4	4	4	4	4	20
46.	3	5	5	5	5	23
47.	3	3	3	3	3	15
48.	4	5	5	5	5	24
49.	4	5	5	5	5	24
50.	3	4	3	4	4	18
51.	3	4	4	4	4	19
52.	4	4	4	4	4	20
53.	4	4	5	5	5	23
54.	4	5	5	5	5	24
55.	4	5	5	5	5	24
56.	4	4	4	4	4	20
57.	4	4	4	4	4	20
58.	4	4	4	4	4	20
59.	4	4	4	4	4	20
60.	4	5	5	5	5	24
61.	4	4	4	4	4	20
62.	3	4	4	4	4	19
63.	4	4	4	4	4	20
64.	5	5	5	5	5	25

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
65.	3	4	4	4	4	19
66.	4	4	5	5	5	23
67.	4	5	5	5	5	24
68.	5	5	4	5	4	23
69.	5	5	5	5	5	25
70.	3	4	4	4	4	19
71.	5	5	5	3	5	23
72.	4	4	4	4	4	20
73.	4	4	4	4	4	20
74.	1	3	5	3	2	14
75.	5	4	4	5	5	23
76.	5	5	4	5	5	24
77.	4	5	5	4	4	22
78.	4	5	5	5	5	24
79.	4	4	4	4	4	20
80.	4	4	4	4	4	20
81.	4	4	4	4	4	20
82.	4	4	3	2	4	17
83.	3	4	4	4	4	19
84.	4	5	5	5	5	24
85.	5	5	5	3	5	23
86.	4	4	4	4	4	20

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
87.	4	4	4	5	5	22
88.	3	4	4	4	4	19
89.	4	5	5	5	3	22
90.	4	4	4	4	4	20
91.	4	4	4	4	4	20
92.	4	4	4	4	4	20
93.	4	3	4	5	4	20
94.	3	4	4	4	3	18
95.	4	4	4	4	4	20
96.	4	4	4	4	4	20
97.	3	4	4	5	4	20
98.	4	4	4	3	4	19
99.	4	4	4	4	4	20
100.	2	2	3	2	4	13
101.	2	3	4	3	3	15
102.	2	2	3	3	2	12
103.	4	3	4	5	4	20
104.	5	5	4	5	5	24
105.	5	5	5	5	5	25
106.	5	5	4	3	3	20
107.	5	3	4	4	4	20
108.	4	4	4	3	3	18

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
109.	3	4	4	4	3	18
110.	3	3	4	4	3	17
111.	4	3	3	3	3	16
112.	3	4	4	4	4	19
113.	3	4	3	2	2	14
114.	4	4	4	3	4	19
115.	3	4	2	2	2	13
116.	2	2	3	3	3	13
117.	3	3	4	3	4	17
118.	2	3	3	3	3	14
119.	4	4	4	4	4	20
120.	3	4	5	5	4	21
121.	3	3	3	3	3	15
122.	2	3	5	5	4	19
123.	4	4	4	4	4	20
124.	3	3	3	3	3	15
125.	4	4	4	4	4	20
126.	4	3	4	4	4	19
127.	4	4	4	4	4	20
128.	3	3	3	4	3	16
129.	4	4	4	4	4	20
130.	3	3	3	3	3	15

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
131.	4	5	5	5	5	24
132.	4	4	5	5	5	23
133.	3	4	5	5	5	22
134.	4	4	4	4	4	20
135.	3	4	5	5	5	22
136.	4	4	4	4	4	20
137.	4	4	4	4	4	20
138.	3	4	5	5	5	22
139.	4	4	4	4	4	20
140.	4	4	5	4	4	21
141.	4	4	4	4	4	20
142.	3	3	3	3	3	15
143.	4	4	4	4	4	20
144.	4	4	4	4	4	20
145.	3	2	3	4	3	15
146.	4	4	4	4	4	20
147.	4	4	4	4	4	20
148.	3	4	5	5	5	22
149.	5	5	5	5	5	25
150.	5	5	5	5	5	25
151.	4	4	5	5	5	23
152.	4	4	5	4	4	21

No.	BUKTI FISIK					Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
153.	5	5	5	5	5	25
154.	4	4	4	4	4	20
155.	4	4	5	3	4	20
156.	4	4	4	4	4	20

Variabel Kepuasan Pemohon

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1.	5	5	4	4	4	22
2.	2	4	4	3	4	17
3.	5	5	5	5	5	25
4.	4	4	5	5	5	23
5.	5	5	5	5	5	25
6.	4	4	4	4	4	20
7.	3	4	4	4	3	18
8.	4	3	2	4	4	17
9.	5	4	4	5	4	22
10.	4	4	5	4	4	21
11.	3	3	3	3	3	15
12.	3	3	5	4	3	18
13.	3	4	5	4	3	19
14.	4	4	5	4	4	21
15.	5	5	4	4	4	22
16.	5	4	5	4	5	23
17.	2	2	2	3	3	12
18.	3	4	4	4	3	18
19.	1	4	2	2	2	11
20.	4	3	3	4	4	18

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
21.	5	5	5	5	5	25
22.	3	3	3	3	3	15
23.	5	5	5	5	5	25
24.	5	5	5	5	5	25
25.	3	4	4	4	3	18
26.	3	3	3	3	3	15
27.	5	5	5	5	5	25
28.	4	4	4	3	3	18
29.	5	5	3	3	5	21
30.	4	3	4	3	3	17
31.	4	4	4	4	3	19
32.	4	3	4	4	3	18
33.	3	3	3	4	3	16
34.	3	3	3	3	3	15
35.	3	3	4	4	4	18
36.	3	3	3	3	3	15
37.	4	4	4	4	4	20
38.	4	4	4	4	4	20
39.	4	4	4	4	4	20
40.	3	3	3	3	3	15
41.	4	4	4	4	4	20
42.	3	3	5	3	3	17

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
43.	5	5	4	3	3	20
44.	3	3	4	3	3	16
45.	4	4	4	4	4	20
46.	3	3	3	3	3	15
47.	3	3	3	3	3	15
48.	4	4	5	4	4	21
49.	4	4	4	5	4	21
50.	4	3	4	3	3	17
51.	3	3	4	3	3	16
52.	4	4	4	4	4	20
53.	5	5	4	4	4	22
54.	4	4	4	4	4	20
55.	4	4	5	4	4	21
56.	4	4	4	4	4	20
57.	4	4	4	4	4	20
58.	4	4	4	4	4	20
59.	4	4	4	4	4	20
60.	4	4	5	4	4	21
61.	4	4	4	4	4	20
62.	4	4	4	4	4	20
63.	4	4	4	4	4	20
64.	5	5	5	5	5	25

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
65.	4	4	4	4	4	20
66.	4	3	5	4	4	20
67.	4	4	4	4	4	20
68.	4	5	3	4	3	19
69.	5	5	5	5	5	25
70.	4	4	4	4	4	20
71.	5	5	5	3	3	21
72.	4	4	4	4	4	20
73.	4	4	4	4	4	20
74.	3	5	2	3	3	16
75.	4	5	4	5	5	23
76.	5	5	4	5	5	24
77.	4	4	4	4	4	20
78.	4	4	4	4	4	20
79.	3	3	4	3	3	16
80.	4	4	4	3	4	19
81.	3	3	3	3	3	15
82.	3	3	3	3	3	15
83.	3	4	4	3	3	17
84.	4	3	5	4	4	20
85.	4	4	4	4	4	20
86.	4	4	4	4	4	20

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
87.	3	3	4	4	4	18
88.	3	4	4	4	4	19
89.	3	4	4	4	4	19
90.	4	4	4	4	4	20
91.	4	4	4	4	3	19
92.	4	4	3	4	3	18
93.	4	3	3	3	4	17
94.	4	3	3	4	4	18
95.	4	4	4	4	4	20
96.	4	4	4	4	3	19
97.	4	3	4	4	3	18
98.	4	4	4	4	4	20
99.	4	4	3	4	4	19
100.	2	3	3	3	2	13
101.	3	3	2	3	3	14
102.	3	3	3	4	2	15
103.	4	3	3	4	4	18
104.	5	4	5	5	5	24
105.	5	5	5	5	5	25
106.	4	5	5	4	3	21
107.	4	3	4	3	3	17
108.	4	2	3	4	3	16

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
109.	4	4	4	4	3	19
110.	4	4	4	4	4	20
111.	4	3	3	4	3	17
112.	4	4	3	4	4	19
113.	3	3	3	4	4	17
114.	4	4	4	4	4	20
115.	3	3	2	3	3	14
116.	2	3	3	3	2	13
117.	4	4	4	4	4	20
118.	2	2	2	2	3	11
119.	4	4	4	4	4	20
120.	4	4	4	4	4	20
121.	3	3	3	3	3	15
122.	4	2	3	3	4	16
123.	3	4	4	4	4	19
124.	3	3	3	3	3	15
125.	4	4	4	4	3	19
126.	4	4	4	4	4	20
127.	4	4	4	4	4	20
128.	3	3	3	4	3	16
129.	4	4	4	4	4	20
130.	3	3	3	3	3	15

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
131.	3	4	4	4	4	19
132.	3	4	5	4	4	20
133.	4	4	5	4	4	21
134.	4	4	4	4	4	20
135.	3	4	5	4	4	20
136.	4	4	4	4	4	20
137.	3	4	4	4	3	18
138.	4	3	4	4	4	19
139.	4	4	4	4	4	20
140.	4	4	4	4	3	19
141.	4	4	4	4	4	20
142.	3	3	3	3	3	15
143.	3	4	3	4	4	18
144.	4	4	4	4	4	20
145.	4	2	2	3	3	14
146.	4	4	4	4	4	20
147.	4	4	4	4	4	20
148.	5	4	4	4	4	21
149.	4	5	5	5	5	24
150.	5	5	5	5	5	25
151.	5	5	5	5	5	25
152.	5	4	4	4	4	21

No.	KEPUASAN PEMOHON					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
153.	4	4	4	4	4	20
154.	4	4	4	4	4	20
155.	3	2	3	3	4	15
156.	4	4	4	4	4	20

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas X1

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.568**	.552**	.610**	.599**	.546**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156	156
X1.2	Pearson Correlation	.568**	1	.747**	.671**	.653**	.540**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156	156
X1.3	Pearson Correlation	.552**	.747**	1	.696**	.653**	.540**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156	156
X1.4	Pearson Correlation	.610**	.671**	.696**	1	.630**	.497**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156	156
X1.5	Pearson Correlation	.599**	.653**	.653**	.630**	1	.579**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156	156
X1.6	Pearson Correlation	.546**	.540**	.540**	.497**	.579**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	.796**	.853**	.849**	.829**	.831**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156	156

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

Uji Validitas X2

		Correlations				Total X2
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
X2.1	Pearson Correlation	1	.650**	.508**	.579**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156
X2.2	Pearson Correlation	.650**	1	.780**	.713**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156
X2.3	Pearson Correlation	.508**	.780**	1	.736**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156
X2.4	Pearson Correlation	.579**	.713**	.736**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156
Total_X2	Pearson Correlation	.862**	.896**	.764**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156

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

Uji Validitas X3

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.538**	.409**	.516**	.532**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X3.2	Pearson Correlation	.538**	1	.686**	.651**	.651**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X3.3	Pearson Correlation	.409**	.686**	1	.670**	.552**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X3.4	Pearson Correlation	.516**	.651**	.670**	1	.623**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X3.5	Pearson Correlation	.532**	.651**	.552**	.623**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156
Total_X3	Pearson Correlation	.754**	.864**	.808**	.835**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156

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

Uji Validitas X4

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.660**	.628**	.574**	.569**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X4.2	Pearson Correlation	.660**	1	.747**	.589**	.576**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X4.3	Pearson Correlation	.628**	.747**	1	.668**	.600**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X4.4	Pearson Correlation	.574**	.589**	.668**	1	.748**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X4.5	Pearson Correlation	.569**	.576**	.600**	.748**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156
Total_X4	Pearson Correlation	.821**	.848**	.860**	.849**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156

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

Uji Validitas X5**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.518**	.422**	.341**	.468**	.689**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X5.2	Pearson Correlation	.518**	1	.619**	.505**	.662**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X5.3	Pearson Correlation	.422**	.619**	1	.672**	.674**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X5.4	Pearson Correlation	.341**	.505**	.672**	1	.706**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
X5.5	Pearson Correlation	.468**	.662**	.674**	.706**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156
Total_X5	Pearson Correlation	.689**	.820**	.833**	.805**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156

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

Uji Validitas Y**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	.602**	.530**	.648**	.673**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Y2	Pearson Correlation	.602**	1	.576**	.607**	.562**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Y3	Pearson Correlation	.530**	.576**	1	.625**	.546**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Y4	Pearson Correlation	.648**	.607**	.625**	1	.723**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Y5	Pearson Correlation	.673**	.562**	.546**	.723**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156
Total_Y	Pearson Correlation	.836**	.811**	.799**	.859**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156

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

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	6

Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	4

Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	5

Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	5

Lampiran 6 Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.818	.894		.915	.361
	Kehandalan	.078	.070	.107	1.123	.263
	Daya_Tanggap	.258	.098	.181	2.630	.009
	Jaminan	.288	.071	.320	4.029	.000
	Empati	.213	.084	.219	2.545	.012
	Bukti Fisik	.156	.050	.160	3.103	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pemohon