

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi: Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Janet, et al. 2013. *Pelayanan Publik Baru: Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Koentjaraningrat. 2000. *Pengantar Antropologi 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kusdi. 2011. *Budaya Organisasi: Teori, Penelitian, Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika aditama.
- Mondy, Wayne and Noe M. Robert. 1990. *Human Resources Management. Fourth Edition*. Allyn and Bacon. United States of America.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasetyo, Bambang; dan Jannah, Lina Miftahul. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali press.
- Robbins, Stephen. 1998. *Organizational Behavior*. Prentice Hall International, Inc. New Jersey.
- Schein, E. H. 1985. *Organizational Culture and Leadership: First Edition*. Jossey Bass, Inc. Publishing. California.
- Schein, E. H. 2004. *Organizational Culture and Leadership: Third Edition*. Jossey Bass Publishers. San Francisco.

- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno. Edy. 2010. *Budaya Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Tan, Victor S.L. 2002. *Changing Your Corporate Culture*. Singapore: Times Books International.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Veithzal, Rivai. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Wibowo. 2016. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widhiarso, W. 2010. *Membuat Kategori Skor Hasil Pengukuran dari Skala*. Fakultas Psikologi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

PUSTAKA LAINNYA

- Hikmawati. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Makassar: Skripsi Universitas Negeri Makassar.
- Mu'tayunah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*. Semarang: Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Mulyadi, Trisna. 2017. *Pelayanan Izin Penelitian Berbasis Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*. Makassar: Tesis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara

- Parasuraman, A.; Valerie Zeithaml & Leonard L Berry. 1988. Servqual: A Multiple Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64. 23
- Ayunda, Mala, Nur, Tuah, & Fajar Basori, Yana. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 294-305.
- M.M., Waluyo, & Ismirah. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata Jakarta. *Jurnal Sekretaris*, 3(1), 1-22.
- Rahmady Radiany, H.M. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS di Kalimantan Selatan. *Jurnal Ekuitas*, 9(3), 307-323.
- Resseffendi. (2010). Metode Penelitian. *NASPA Journal*, 33, 26–36
- <https://dpmpptsp.sulselprov.go.id/publik-struktur-org> diakses pada 23

Februari 2022 pukul 00.46 WITA

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Fendy Julian Tanriady
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 04 July 2000
Alamat : Perumahan Tanjung Alya Regency Blok C.14
Nomor Handphone : 0895801195021
Nama Orang Tua : Ayah : Max Tanriady
Ibu : Yera

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

1. SD Tunas Bangsa Makassar Tahun 2006-2012
2. SMP Tunas Bangsa Makassar Tahun 2012-2015
3. SMA Katolik Cendrawasih Makassar Tahun 2015-2018
4. Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2018-sekarang

RIWAYAT ORGANISASI

1. Anggota Departemen Kaderisasi PMKO FISIP UNHAS Periode 2020-2021

DOKUMENTASI

1. Pengumpulan Data Responden Masyarakat



2. Pengumpulan Data Responden Pegawai



LAMPIRAN KUESIONER

A. Budaya Organisasi



No Kuesioner :

Kuesioner Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus : DPM-PTSP Prov. Sulawesi Selatan

PEGAWAI

Bapak/Ibu yang saya hormati, saya Fendy Julian Tanriady, mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Hasanuddin yang saat ini sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir berupa skripsi dengan judul "**Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus : DPM-PTSP Prov. Sulawesi Selatan.**" Maka dari itu, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang ada selama Bapak/Ibu bekerja, kemudian berikan ceklis (√) untuk salah satu jawaban, dengan keterangan sebagai berikut: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

Bila ada salah kata, mohon dimaafkan dan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu membantu saya mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

Status Kepegawaian :

ASN

Non ASN

Umur:

<30 Tahun

30-40 Tahun

51-60 Tahun

>60 Tahun

Pendidikan terakhir :

	SMA
	S1

	S2
	S3

B. Budaya Organisasi (X)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	STS
I. Inovasi dan Pengambilan Risiko					
1.	Saya sudah pernah melakukan inovasi pada pelayanan kepada masyarakat.				
2.	Saya berani untuk melakukan atau mengajukan hal-hal baru yang dianggap menguntungkan atau mempermudah pelayanan				
II. Perhatian Pada Hal Detail					
3.	Saya menganalisis atau memperhatikan tugas yang saya kerjakan dengan detail/rinci.				
4.	Saya dalam mengerjakan tugas dengan teliti sehingga minim terjadi kesalahan.				
III. Orientasi Pada Manfaat					
5.	Saya sadar akan tujuan dari tugas pokok dan				

	fungsi saya.				
6.	Saya mengutamakan hasil yang optimal dalam pekerjaan yang saya lakukan.				
IV. Orientasi Pada Orang					
7.	Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kondisi yang sulit pada pekerjaannya.				
8.	Sifat satu rasa atau kebersamaan saya dengan anggota lain terjalin dengan baik.				
V. Orientasi Pada Tim					
9.	Saya bekerja sama dengan anggota lain dalam mencapai tujuan dari tugas pokok dan fungsi saya.				
10.	Interaksi saya dalam bekerja sama dengan anggota lain berjalan dengan baik dan lancar.				
VI. Agresivitas					
11.	Saya semangat dalam melakukan pekerjaan saya.				
12.	Saya berlomba atau bersaing dalam mencapai kinerja yang baik.				

B. Kualitas Pelayanan



No Kuesioner :

Kuesioner Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus : DPM-PTSP Prov. Sulawesi Selatan

PENGGUNA LAYANAN

Bapak/Ibu yang saya hormati, saya Fendy Julian Tanriady, mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Hasanuddin yang saat ini sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir berupa skripsi dengan judul "**Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus : DPM-PTSP Prov. Sulawesi Selatan.**" Maka dari itu, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang dialami selama Bapak/Ibu menggunakan layanan pada DPM-PTSP Prov. Sulel, khususnya pada pelayanan sektor pendidikan, kemudian berikan ceklis (√) untuk salah satu jawaban, dengan keterangan sebagai berikut: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu membantu saya mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

Umur:

<30 Tahun

30-40 Tahun

51-60 Tahun

>60 Tahun

Pendidikan terakhir :

SMA

S2

S1 S3**B. Kualitas Pelayanan (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	STS
I. Keandalan					
1.	Pelayanan yang diberikan oleh Staf DPM-PTSP Prov Sulsei tercapai dengan cepat				
2.	Pelayanan yang diberikan oleh Staf DPM-PTSP Prov Sulsei tercapai sesuai yang dibutuhkan.				
II. Daya Tanggap					
3.	Staf DPM-PTSP Prov Sulsei semangat dalam melayani keinginan pelanggan.				
4.	Staf DPM-PTSP Prov Sulsei dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat.				
III. Empati					
5.	Interaksi Staf DPM-PTSP Prov Sulsei yang baik dan ramah.				
6.	Staf DPM-PTSP Prov Sulsei memperhatikan keluhan dan kebutuhan pengguna layanan.				

IV. Jaminan					
7.	Merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan di DPM-PTSP Prov Sulsel.				
8.	Hasil layanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Prov Sulsel sesuai yang telah dijanjikan.				

LAMPIRAN TABULASI DATA

Budaya Organisasi													
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X_TOTAL
1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	39
2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44
13	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	44
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	44
15	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	44
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	43
19	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40
20	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	42
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	44
22	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	43
23	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	43
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
27	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	40
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	45
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
31	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	45
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44
34	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	42
35	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44
36	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44
37	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
38	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
39	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	39
40	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34

Kualitas Pelayanan									
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y_TOTAL
1	4	3	3	3	3	3	3	3	25
2	3	4	3	4	3	3	3	4	27
3	3	3	3	4	3	3	3	2	24
4	2	3	3	4	4	3	3	3	25
5	3	2	3	4	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	4	3	2	24
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	3	4	4	4	31
9	4	4	3	4	4	4	4	3	30
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	4	4	4	4	28
13	3	3	3	3	3	3	4	4	26
14	3	4	3	3	4	3	3	3	26
15	3	3	2	3	3	3	3	3	23
16	3	2	3	3	3	3	4	3	24
17	4	4	4	3	4	3	3	3	28
18	4	4	2	3	4	3	3	4	27
19	3	4	4	4	4	4	4	3	30
20	3	3	2	3	3	4	3	3	24
21	3	4	3	3	4	4	3	3	27
22	4	4	2	3	4	3	3	4	27
23	4	4	2	3	4	3	4	4	28
24	4	4	3	4	4	4	4	3	30
25	3	3	3	2	3	3	3	3	23
26	4	4	4	3	3	3	4	4	29
27	3	3	3	3	3	4	4	3	26
28	3	3	4	3	3	3	3	3	25
29	4	4	4	3	3	3	4	4	29
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	4	4	4	3	3	3	4	4	29
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	3	3	4	3	3	4	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	3	3	4	3	3	4	4	4	28
36	3	4	4	4	4	4	4	4	31
37	2	3	3	3	3	3	3	3	23
38	3	3	4	3	3	4	4	4	28
39	3	4	2	4	3	3	3	3	25
40	2	3	3	3	3	3	3	3	23

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

IV.6 Hasil Uji Validitas

Budaya Organisasi (X)														
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Budaya Organisasi
X1	Pearson Correlation	1	,519**	,101	,021	,141	,187	,265	,224	,236	,224	,141	,233	,412**
	Sig. (2-tailed)		,001	,536	,896	,387	,249	,099	,165	,142	,165	,387	,148	,008
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	,519**	1	,321*	,051	,355*	,371*	,575**	,416**	,530**	,416**	,392*	,015	,609**
	Sig. (2-tailed)	,001		,043	,755	,025	,018	,000	,008	,000	,008	,012	,924	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	,101	,321*	1	,701**	,369*	,389*	,592**	,542**	,289	,450**	,500**	,180	,676**
	Sig. (2-tailed)	,536	,043		,000	,019	,013	,000	,000	,071	,004	,001	,266	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	,021	,051	,701**	1	,372*	,411**	,484**	,446**	,364*	,349*	,455**	,282	,616**
	Sig. (2-tailed)	,896	,755	,000		,018	,008	,002	,004	,021	,027	,003	,078	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	,141	,355*	,369*	,372*	1	,804**	,389*	,413**	,403**	,520**	,616**	,385*	,708**

	Sig. (2-tailed)	,387	,025	,019	,018		,000	,013	,008	,010	,001	,000	,014	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	,187	,371*	,389*	,411**	,804**	1	,465**	,587**	,415**	,587**	,503**	,333*	,740**
	Sig. (2-tailed)	,249	,018	,013	,008	,000		,003	,000	,008	,000	,001	,036	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	,265	,575**	,592**	,484**	,389*	,465**	1	,786**	,702**	,675**	,545**	,215	,820**
	Sig. (2-tailed)	,099	,000	,000	,002	,013	,003		,000	,000	,000	,000	,182	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X8	Pearson Correlation	,224	,416**	,542**	,446**	,413**	,587**	,786**	1	,445**	,772**	,660**	,258	,796**
	Sig. (2-tailed)	,165	,008	,000	,004	,008	,000	,000		,004	,000	,000	,108	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X9	Pearson Correlation	,236	,530**	,289	,364*	,403**	,415**	,702**	,445**	1	,445**	,431**	,146	,665**
	Sig. (2-tailed)	,142	,000	,071	,021	,010	,008	,000	,004		,004	,006	,369	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X10	Pearson Correlation	,224	,416**	,450**	,349*	,520**	,587**	,675**	,772**	,445**	1	,660**	,525**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,165	,008	,004	,027	,001	,000	,000	,000	,004		,000	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X11	Pearson Correlation	,141	,392*	,500**	,455**	,616**	,503**	,545**	,660**	,431**	,660**	1	,369*	,768**
	Sig. (2-tailed)	,387	,012	,001	,003	,000	,001	,000	,000	,006	,000		,019	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X12	Pearson Correlation	,233	,015	,180	,282	,385*	,333*	,215	,258	,146	,525**	,369*	1	,497**
	Sig. (2-tailed)	,148	,924	,266	,078	,014	,036	,182	,108	,369	,001	,019		,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Budaya Organisasi	Pearson Correlation	,412**	,609**	,676**	,616**	,708**	,740**	,820**	,796**	,665**	,809**	,768**	,497**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

		Kualitas Pelayanan (Y)								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Kualitas Pelayanan
Y1	Pearson Correlation	1	,608**	,200	,169	,357*	,160	,417**	,443**	,670**
	Sig. (2-tailed)		,000	,217	,298	,024	,324	,007	,004	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	,608**	1	,182	,339*	,589**	,202	,254	,422**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000		,262	,032	,000	,212	,113	,007	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	,200	,182	1	,215	,030	,380*	,544**	,336*	,598**
	Sig. (2-tailed)	,217	,262		,183	,856	,016	,000	,034	,000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	,169	,339*	,215	1	,374*	,339*	,241	,066	,520**
	Sig. (2-tailed)	,298	,032	,183		,018	,033	,134	,685	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	,357*	,589**	,030	,374*	1	,330*	,204	,228	,585**
	Sig. (2-tailed)	,024	,000	,856	,018		,037	,206	,158	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	,160	,202	,380*	,339*	,330*	1	,556**	,191	,598**
	Sig. (2-tailed)	,324	,212	,016	,033	,037		,000	,238	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	,417**	,254	,544**	,241	,204	,556**	1	,600**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,007	,113	,000	,134	,206	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	,443**	,422**	,336*	,066	,228	,191	,600**	1	,658**
	Sig. (2-tailed)	,004	,007	,034	,685	,158	,238	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,670**	,710**	,598**	,520**	,585**	,598**	,748**	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

IV.7 Hasil Uji Reliabilitas

Budaya Organisasi (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	12

Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	8

IV.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,58433737
Most Extreme Differences	Absolute	,175
	Positive	,171
	Negative	-,175
Kolmogorov-Smirnov Z		1,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,171

IV.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

		Budaya Organisasi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,051
	Sig. (2-tailed)	.	,753
	N	40	40
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,051	1,000
	Sig. (2-tailed)	,753	.
	N	40	40

IV.10 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,526	2,527		1,395	,171
Budaya Organisasi	,566	,061	,835	9,347	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

IV.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan
Budaya Organisasi	Pearson Correlation	1	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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

IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,835 ^a	,697	,689	1,605

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

IV.14 Hasil Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	225,080	1	225,080	87,370	,000 ^b
	Residual	97,895	38	2,576		
	Total	322,975	39			

