

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN  
KANTOR DUKCAPIL MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**PUTERI KRISNIA M GINTING**

**218600378**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)3/2/26

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN  
KANTOR DUKCAPIL MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar sarjana di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap *Customer Satisfaction* pada Pelanggan Kantor Dukcapil Medan.  
Nama : Puteri Krisna M. Gingting  
NPM : 218600378  
Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

(Fikriyah Iftinan Fauzi, S.Psi, M.Psi)  
Dosen Pembimbing

(Dr. Situmorang, S.Psi, M.Psi, Psikolog)  
Dekan

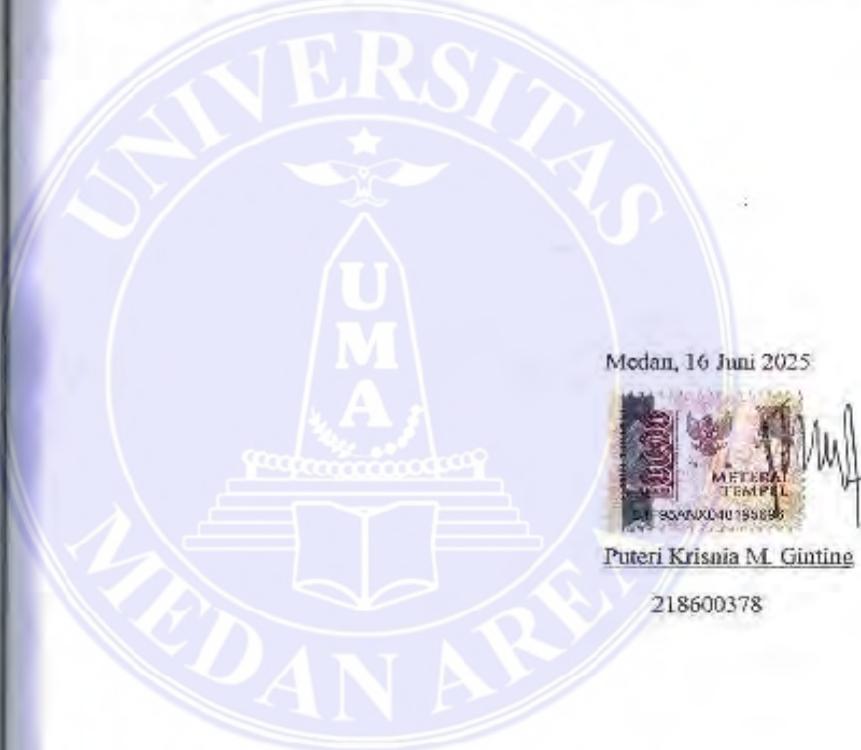
(Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog)  
Ka. Prodi

Tanggal disetujui : 22 Agustus 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang saya tulis dalam skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 16 Juni 2025



Puteri Krisnia M. Gintine

218600378

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Puteri Krisna M. Ginting

NPM : 218600378

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

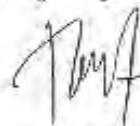
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas *Royalty Noneksklusif* (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Kantor Dukcapil Medan" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (databases), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 27 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Puteri Krisna M.Ginting)



## ABSTRAK

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP COSTUMER SATISFACTION PADA PELANGGAN KANTOR DUKCAPIL MEDAN**

**OLEH:**

**PUTERI KRISNIA MAHARANI GINTING 218600378**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan kantor Dukcapil Medan. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik khususnya dalam hal penampilan fisik, ketepatan, kecepatan, jaminan, dan empati dalam memberikan pelayanan. Masalah difokuskan pada sejauh mana kualitas layanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Data dikumpulkan melalui metode kuisioner dan dianalisis menggunakan *SPSS 25.0 for windows*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan *Accidental Sampling* dengan populasi sebanyak 600 – 1000 orang dan sampel penelitian sebanyak 300 orang. Data dianalisis secara kuantitatif dengan pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji analisis regresi linier sederhana. Persamaan regresi dari penelitian ini adalah  $Y = 3,352 + 0,672 X$ . Hasil penelitian menyatakan bahwa hipotesis diterima dimana ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap *customer satisfaction*. Adapun besar pengaruh yang diberikan oleh kualitas layanan terhadap *customer satisfaction* dalam penelitian ini adalah sebesar 76,7%. Dalam penelitian ini, aspek *reliability* memegang pengaruh yang sangat besar terhadap *customer satisfaction* sebesar 74,5% dan aspek *tangible* memegang pengaruh paling rendah sebesar 13,7%.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan; *Customer Satisfaction*; Dukcapil Medan.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AMONG CUSTOMERS OF MEDAN CIVIL REGISTRATION OFFICE**

**BY:**

**PUTERI KRISNIA M. GINTING**

**218600378**

*The purpose of this study was look at the effect of service quality on customer satisfaction at customers of the Medan population and Civil Registration Office. Service quality is an important factor in increasing public satisfaction as users of public services, especially in terms of physical appearance, accuracy, speed, assurance, and empathy in providing service. The problem focuses on the extent to which the quality of service provided affect costumer satisfaction, which in this case is the community. Data was collected through the questionnaire method and analyzed using SPSS 25,0 for windows. The sampling technique used was accidental sampling with a population of 600 - 1000 people and a research sample of 300 people. The data were analyzed quantitatively with the hypothesis testing used was simple linear regression analysis test. The regression equation from this study is  $Y = 3,352 + 0,672 X$ . The research findings indicate that the hypothesis is accepted where there is an influence between service quality and customer satisfaction. The degree of influence that service quality has on customer satisfaction in this study is 76,7%. In this study, the reliability aspect holds a very large influence on customer satisfaction of 74,5 % and the tangible aspect holds the lowest influence of 13,7 %.*

**Keyword:** service quality, customer satisfaction, Civil Registration Office.

## RIWAYAT HIDUP

Peneliti lahir di Nabire pada tanggal 30 November tahun 1997 dari Ayah bernama Usman Ginting dan Ibu bernama Riahnamita Boru Sitepu. Peneliti merupakan puteri pertama dari dua bersaudara. Peneliti memulai pendidikan pertamanya di TK Nuri Manis Nabire pada usia 4 tahun 6 bulan. Kemudian, peneliti melanjutkan pendidikannya di SD YPPK Padma 01 Nabire pada saat peneliti berusia 5 tahun 6 bulan. Peneliti menyelesaikan studi di tingkat SD pada usia 11 tahun 6 bulan. Kemudian, peneliti melanjutkan pendidikannya kembali di SMP Negeri 03 Manokwari.

Pada saat SMA, awalnya peneliti bersekolah di SMA Negeri 01 Manokwari, Papua Barat sampai kelas XI dan kemudian, pada tahun 2015, peneliti menyelesaikan studinya di SMA Negeri 05 MEDAN. Peneliti kemudian memilih untuk melanjutkan studi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area tahun 2021.

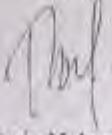


## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas amanah dan keberkahan-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas semester yang sudah di berikan dengan baik, dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Customer Satisfaction pada Pelanggan Kantor Dukcapil Medan". Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area, terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area, kemudian kepada Ibu Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi. Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada ibu Fikriyah Iftinah Fauzi, S.Psi., M.Psi selaku dosen pembimbing yang memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi penelitian ini hingga hasilnya maksimal. Saya juga sebagai peneliti mengucapkan terimakasih kepada Ibu Eva Yulina, S.Psi., M.Psi, Ibu Tengku Nuransmita, S.Psi., M.Psi, Ibu Eryanti Novita, S.Psi., M.Psi, Psikolog, Ibu Yunita, S.Pd., M.Psi., Kons; dan Ibu Cut Sarah, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku dosen pengujii yang sudah menyediakan waktunya dalam memberikan *feedback* demi sempurnanya skripsi saya hingga selesai nanti. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada ayah dan ibu yang selalu memberikan dukungannya baik dukungan secara emosional maupun materi hingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Skripsi ini saya dedikasikan untuk kedua orang tua saya sebagai wujud komitmen untuk menyelesaikan Program Sarjana dengan baik dan tepat waktu.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa tugas skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih perlu banyak pembaharuan didalamnya. Untuk itu, peneliti mengharapkan *feedback* dari pembaca sekalian yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan peneliti bahwa skripsi ini bermanfaat bagi para akademis, masyarakat luas, dan juga peneliti berikutnya yang juga akan memperdalam penelitian ini sehingga semakin memambah pengetahuan kita bersama.

Peneliti  


Puteri Krisna Maharani Ginting

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Hipotesis Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teoritis.....	9
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan .....	9
2.1.2 Ciri- Ciri Kualitas layanan .....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	17
2.2 Definisi Customer Satisfaction .....	26
2.2.1 Faktor- Faktor <i>Costumer Satisfaction</i> .....	27
2.2.2 Dimensi Customer Satisfaction .....	31
2.2.3 Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.4 Kerangka Konseptual .....	39
<b>BAB III .....</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	40

3.2 Bahan dan Alat.....	40
3.3 Metodologi Penelitian.....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
A. <i>Kualitas Layanan</i> .....	41
B. <i>Customer Satisfaction</i> .....	42
3.5 Populasi dan Sampel.....	42
3.6 Prosedur Kerja .....	43
3.6.1 <i>Teknik pengumpulan data</i> .....	43
3.6.2 <i>Prosedur pengumpulan data</i> .....	46
3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	46
3.7.1 <i>Uji Validitas</i> .....	46
3.7.2 <i>Uji Reliabilitas</i> .....	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	47
1. <i>Uji Normalitas</i> .....	47
2. <i>Uji Linearitas</i> .....	47
<b>BAB IV.....</b>	<b>48</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
4.2.1 <i>Skala Kualitas Layanan</i> .....	49
4.2.2 <i>Skala Customer Satisfaction</i> .....	50
4.3 Analisis Data.....	51
4.3.1 <i>Uji Asumsi Normalitas</i> .....	51
4.3.2 <i>Uji Asumsi Linearitas</i> .....	52
4.3.3 <i>Uji Mean</i> .....	52
4.3.4 <i>Uji Hipotesis</i> .....	54
4.4 Pembahasan.....	55
<b>BAB V.....</b>	<b>61</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2.1 Saran.....	61
5.2.1.1 <i>Saran kepada kantor Dukcapil</i> .....	61

5.2.2 Saran kepada peneliti berikutnya.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>



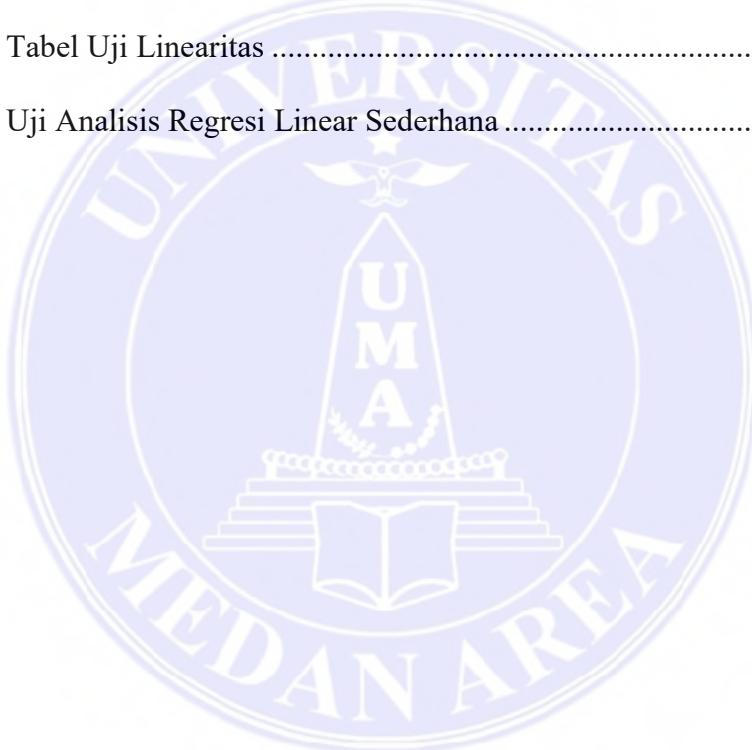
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kurva Normal Variabel Customer Service .....	53
Gambar 2 Kurva Normal Variabel Kepuasan Pelanggan .....	53



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Proses Penelitian .....	40
Tabel 2. Blueprint Skala kualitas layanan.....	44
Tabel 3. Blueprint Customer Satisfaction .....	45
Tabel 4. Validitas Skala Kualitas layanan.....	49
Tabel 5. Validitas Skala Customer Satisfaction.....	50
Tabel 6. Tabel Uji Normalitas.....	51
Tabel 7. Tabel Uji Linearitas .....	52
Tabel 8. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Skala Kualitas Layanan dan <i>Customer Satisfaction</i> Pra Uji Coba	66
LAMPIRAN 2 Distribusi Data Tryout Kualitas Layanan dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	74
LAMPIRAN 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Layanan dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
LAMPIRAN 4 Skala Kualitas Layanan dan <i>Customer Satisfaction</i> Pasca Tryout .....	83
LAMPIRAN 5 Distribusi Data Hasil Penelitian Kualitas Layanan dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	86
LAMPIRAN 6 Grafik Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 - 2023 .....	110
LAMPIRAN 7 Uji Normalitas dan Linearitas .....	112
LAMPIRAN 8 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	115
LAMPIRAN 9 Uji <i>Kaiser Meyer Olkin</i> (KMO) .....	117
LAMPIRAN 10 Lampiran Surat Izin Penelitian.....	119
LAMPIRAN 11 Surat Selesai Penelitian .....	122

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola data kependudukan dan menyediakan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari kartu keluarga (KK), E-KTP, akta kelahiran, dan akta kematian. Saat ini, peneliti ingin memfokuskan penelitian di Kantor Dukcapil Medan. Sebagai jasa pelayanan publik, Kantor Disdukcapil Medan menawarkan beberapa layanan jasa administrasi kependudukan seperti: Pelayanan pembuatan KK dan juga E-KTP, pelayanan perubahan kartu keluarga, pelayanan pembuatan akta kematian, pelayanan pembuatan akta kelahiran, pelayanan pembuatan akta perceraian, pelayanan pembuatan akta perkawinan.

Menurut Zeithml, Parasuraman, & Berry (dalam Sulistiyowati, 2018), salah satu dari dimensi kualitas layanan adalah kesopanan. Kesopanan adalah hal yang sangat penting dalam jasa pelayanan publik. Berdasarkan dimensi tersebut, kualitas layanan dapat kita lihat dari bagaimana sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Dukcapil dalam menghadapi setiap keluhan pelanggan. Namun pada kenyataan di lapangan, berdasarkan fenomena di lapangan terkait pelayanan Kantor Dukcapil terhadap pengurusan perubahan nama pada akte lahir, peneliti melihat bahwa ada beberapa pegawai yang kurang ramah dalam merespon keluhan pelanggan. Hal ini terlihat dari nada suara mereka saat merespon setiap keluhan pelanggan. Peneliti juga melihat ketidakpuasan dari sebagian besar

pelanggan yang datang ke kantor tersebut. Hal ini terlihat dari nada suara serta raut wajah *customer*. Selain itu ketika jam istirahat usai, pegawai tidak langsung melakukan pelayanan kembali namun ada beberapa pegawai yang masih mengobrol dengan rekan sejawat yang lainnya. Peneliti juga melihat tidak adanya komunikasi yang efektif antara pegawai dengan pelanggan. Hal ini terlihat ketika setiap informasi yang diberikan oleh pegawai di setiap lantai berbeda beda dan memiliki sistem layanan yang berbelit belit.

Ketika di lantai 1 pada bagian informasi, pegawai bagian informasi memberikan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh *costumer* untuk mengubah akte kelahiran. Salah satu persyaratan nya adalah mengenai surat keputusan pengadilan yang harus dipenuhi. Pegawai informasi di lantai 1 menyatakan kepada *customer* bahwa sebelum *customer* mengurus perubahan akte di lantai 2, maka *customer* harus mengurus surat keputusan pengadilan terlebih dahulu. Oleh karena itu, *costumer* pergi ke Kantor Pengadilan dan mengurus surat keputusan pengadilan mengenai perubahan akte dan kemudian melanjutkan lagi untuk pengubahan akte di lantai 2.

Setelah sampai di lantai 2 dalam pengurusan pelayanan akte, pegawai pelayanan akte menginformasikan kepada *customer* bahwa putusan pengadilan seharusnya diurus setelah verifikasi keabsahan dokumen akte dari kantor penerbit akte awal dan mendapatkan surat pengantar untuk putusan pengadilan dari bagian akte lantai 2. Informasi ini sangat berbeda dengan yang disampaikan oleh bagian informasi di lantai 1. Berdasarkan temuan di lapangan, khususnya pada bagian akte, persyaratan layanan berbelit belit. Pengurusannya pun memakan waktu kurang lebih 4 bulan. Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Dukcapil Medan

berbanding terbalik dengan motto kantor tersebut yaitu: melayani dengan hati, sepenuh hati, dengan hati-hati, dan tidak sesuka hati. Masalah kualitas layanan di Kantor Dukcapil Medan bukanlah masalah yang baru. Masalah ini juga pernah dimasukkan dalam media berita. Peneliti mengambil kasus yang ada di media berita elektronik. Dmana dalam berita tersebut, salah satu anggota masyarakat mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan saat mengurus administrasi kependudukan pada hari kamis 22 juni 2023, dimana pegawai Disdukcapil Medan secara tiba-tiba mendatangi salah satu anggota masyarakat yang merupakan seorang aktivis buruh yang berjumpa dengan seorang aktivis sosial di kantin belakang kantor. Pegawai tersebut dengan nada tinggi dan tidak beretika mempertanyakan kehadiran masyarakat tersebut di kantin. Hal itu dikarenakan anggota masyarakat tersebut sedang mengurus administrasi kependudukan di kantor tersebut.

Penyebab kemarahan pegawai Disdukcapil tersebut adalah karena pertemuan anggota masyarakat tersebut dengan seorang aktivis sosial. Aktivis sosial itu menjelaskan bahwa alasan kemarahan oknum pegawai adalah kekhawatiran akan setiap keluhan yang disampaikannya terkait kebijakan pelayanan publik Disdukcapil Medan. Kehadiran oknum pegawai tersebut membuat masyarakat yang sedang menjadi pelanggan kantor Dukcapil tersebut menjadi tidak nyaman MimbarSumut (2023).

Sebagai amanat dari Undang- Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Maka Kantor Dukcapil Medan menyelenggarakan

survei kepuasan masyarakat yang diadakan rutin setiap semester. Secara umum, survei tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum.

Hal ini juga sejalan dengan *grand design* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Medan yaitu keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan/kritik untuk membangun. Secara khusus, survei kepuasan tersebut diselenggarakan untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Medan.

Adapun unsur- unsur yang menjadi fokus dalam survei kepuasan yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah terdiri dari 9 unsur yaitu: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Unsur - unsur tersebut juga merupakan penjabaran dari dimensi kualitas layanan menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019), yaitu *reability , responsiveness , assurance , emphaty , dan tangible .*

Untuk melengkapi data yang ada, peneliti mengambil data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Disdukcapil Medan dalam (laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan periode Juli s/d Desember 2022, 2023). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kantor Dukcapil Medan yang dilakukan pada bulan Juli – Desember 2022 menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat meningkat setiap bulannya. Pada bulan Juli,

indeks kepuasan pelanggan berada pada score 85,56, pada bulan Agustus, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 85,57, pada bulan September, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 85,59, pada bulan Oktober, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 85,61, pada bulan November, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 85,65, dan pada bulan Desember, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 85,70.

Kemudian, Peneliti juga mengambil data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Disdukcapil Medan (dalam laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan periode Januari s/d Juni 2023). Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh Kantor Disdukcapil Medan yang dilakukan pada bulan Januari sampai Juni 2023 menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2023 meningkat setiap bulannya. Pada bulan Januari, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 87,01, pada bulan Februari, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 87,11, pada bulan Maret, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 87,26, pada bulan April, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 87,44, pada bulan Mei, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 87,50, pada bulan Juni, indeks kepuasan pelanggan berada pada score 87,61.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diatas, pada tahun 2023 terdapat peningkatan pada nilai indeks kepuasan pelanggan melebihi tahun sebelumnya. Peningkatan kepuasan masyarakat pada kantor Dukcapil tahun 2023 meningkat sebesar 1% setiap bulannya. Oleh karena itu, berdasarkan hasil diagram survei kepuasan masyarakat diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya kepuasan masyarakat pada Kantor Dukcapil meningkat setiap

tahunnya.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, sebagian besar pegawai Kantor Disdukcapil kurang ramah dan juga adanya komunikasi yang tidak efektif. Dimana dimensi kualitas layanan yang baik menurut Zeithml, Parasuraman, & Berry (dalam Sulistiyowati, 2018), diantaranya adalah dimensi *assurance*. Dimana didalamnya termasuk sikap ramah dan juga komunikasi. Dan berdasarkan teori tersebut, aspek yang tidak terpenuhi dalam kualitas layanan di Kantor Dukcapil Medan adalah *reliability, responsiveness, assurance, dan juga empathy*. Apa yang menjadi hasil observasi peneliti diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada 2 *customer* di kantor Dukcapil. *Customer* yang pertama bernama Ibu S, menyatakan bahwa dirinya sudah dari awal mempersiapkan dokumen atau file yang hendak di butuhkan karena di ruang informasi awal di lantai 1 tidak menjelaskan tentang persyaratan apa saja yang seharusnya dipenuhi. Untuk *customer* yang ke 2 yaitu nona P yang sedang mengurus pergantian nama ayah yang salah pada akte kelahirannya. Nona P menjelaskan kepada peneliti bahwasanya ia merasa tidak puas dengan pelayanan Kantor Dukcapil karena pelayanannya kurang ramah dan peraturannya yang berbelit-belit sehingga membuat nona P harus melakukan pengurusan tersebut berulang - ulang.

Hal yang menjadi *concern* peneliti adalah adanya kesenjangan antara hasil survei kepuasan masyarakat dengan fakta kenyataan hasil observasi peneliti di lapangan. Dimana tidak semua aspek kualitas layanan yang baik ditunjukkan oleh pegawai Kantor Dukcapil Medan. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menjadi sangat tertarik untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan

terhadap kepuasan pelanggan yakni dalam hal pelayanan publik paling krusial yaitu di Kantor Disdukcapil Medan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori yang ada, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap *customer satisfaction*.

## 1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan fakta lapangan yang telah dilihat oleh peneliti, dan juga didukung oleh teori yang ada, maka peneliti mengajukan asumsi bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap *customer satisfaction*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari 2 aspek yaitu baik secara aspek teoritis yang dapat digunakan sebagai perluasan dalam ilmu pengetahuan terutama dalam hal psikologi konsumen dan juga aspek manfaat praktis, dimana penelitian ini dapat diterapkan pada masyarakat khususnya yang bekerja di dalam pelayanan publik.

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) mengenai kualitas layanan yang secara signifikan mempengaruhi peningkatkan *customer satisfaction*.

### b. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini secara praktis adalah diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan edukasi kepada masyarakat terutama yang berkecimpung di dalam pelayanan publik bahwasannya kualitas layanan harus ditingkatkan karena kualitas layanan berbanding lurus dengan tingginya tingkat kepuasan pelanggan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teoritis**

##### **2.1.1 Definisi Kualitas Layanan**

Zeithml, Parasuraman, dan Berry (dalam Sulistiyowati, 2018), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang dipersepsikan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Menurut Tjiptono (2002), kualitas layanan adalah kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal penyelenggaraan pelayanan publik maupun setiap saat untuk dapat melakukan segala sesuatu dengan tepat dan benar. Sehingga sejak awal, adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat. Menurut Wykof (2002), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik (dalam Maulidiah, 2014).

Menurut Sampara (2011), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standart pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan layanan yang baik. Menurut Ibrahim (2011), kualitas layanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Goetsch & Davis (2011), kualitas layanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan. Pelayanan

dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk/ jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (dalam Rachman, 2021).

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan oleh para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya kualitas layanan adalah suatu bentuk pelayanan bermutu yang sesuai dengan standart yang diberikan atau di tunjukkan secara tepat dan benar yang pada akhirnya berujung kepada adanya kesesuaian antara .harapan atau keinginan pelanggan dengan persepsi mereka.

### 2.1.2 Ciri- Ciri Kualitas layanan

Menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019) , secara garis besar ciri- ciri kualitas layanan terdiri dari *intangibility*, *inseparability*, *variability/heterogeneity*, *perishability*, & *lack of ownership*:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, maupun pengalaman, proses, kinerja, dan usaha. Oleh karena itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak terpisahkan), barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *Heterogeneity/variability* (bervariasi), jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized* output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability* (tidak tahan lama), berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama.
5. *Lack of Ownership*, (kurangnya kepemilikan), pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan ataupun bahkan menjualnya. Pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

Menurut Kotler (dalam Maulidiah, 2014), ada empat ciri khusus suatu pelayanan publik, yakni:

1. *Intangibility (tidak berwujud)*, tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum adanya transaksi. Pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (*service outcome*) sebelum pelayanan publik itu dikonsumsi.
2. *Inseparability (tidak terpisahkan)*, dijual, diproduksi, lalu dikonsumsi secara bersamaan karena unsur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat dipisahkan dan sudah merupakan suatu kesatuan diantara keduanya. Karena itu, konsumen juga dapat ikut berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa pelayanan publik.
3. *Variability (ber variasi)*, jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan, dan tidak selalu sama dari sisi kualitasnya. Semua bergantung kepada siapa yang menyediakannya, kapan serta dimana disediakan dari jasa yang dihasilkan tersebut.

4. Persihability (tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya bersifat fluktuatif. Daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Parasuraman et.al & Haywood (dalam Taufiqurokhman & Satispi, 2018) , ada 3 ciri utama dalam pelayanan jasa yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Secara sederhana, ciri pelayanan publik mengacu pada melayani kebutuhan masyarakat di bidang administrasi. Bersifat mengikuti kebutuhan masyarakat secara efisiensi dan efektif. Menurut Leemans (dalam Marwiyah, 2023), pelayanan publik yang professional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan

dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan Kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) Prosedur/-strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tata cara pelayanan; (b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; (c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;(e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, mengandung arti: (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari instansi pemerintah lain yang terkait.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

13 Document Accepted 3/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)3/2/26

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Menurut Kasmir (2017), ciri- ciri kualitas pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *management* dalam melayani pelanggan adalah:

1. Tersedia karyawan yang baik. Dalam melayani pelanggan, karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar dalam membaca suasana. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan. Cara kerja karyawan juga harus rapi, cepat, dan cekatan sehingga tidak ada yang kurang atau dapat meminimalisir kesalahan. Untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas, harus mendapatkan pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Selain itu, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang sehingga pelanggan tidak menunggu antrian terlalu lama.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasana yang dimiliki oleh perusahaan juga memiliki peran yang penting dalam kualitas layanan. Ruang tunggu yang disediakan juga harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Suasana ruangan yang nyaman juga harus didukung dengan meja dan kursi

untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan sarana dan prasarana akan mengakibatkan pelanggan betah dan dapat mengurangi kebosanan. Sarana dan prasarana yang kurang baik akan membuat pelanggan merasa tidak nyaman.

3. Bertanggungjawab terhadap pelanggan dari awal hingga selesai. Artinya bahwa dalam menjalankan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan merasa puas apabila terjadi sesuatu dalam pelayanan yang diberikan, maka karyawan yang dari awal memberikan pelayanan segera mengambil alih tanggung jawab nya. Apabila ada karyawan yang tidak melayani secara tuntas, maka hal itu akan menjadi *preseden* yang buruk bagi perusahaan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan, karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standart perusahaan serta tepat waktu. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Ketepatan adalah dalam memberikan pelayanan, usahakan tidak membuat kesalahan baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahpahaman akan membuat pelanggan kesal dan efeknya, perusahaan dianggap tidak professional.
5. Mampu Berkomunikasi, artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, karyawan juga harus mampu dengan cepat memenuhi setiap keinginan pelanggan, karyawan juga harus dapat berbicara dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi juga

harus dapat membuat pelanggan senang sehingga mereka sebagai pelanggan dengan mudah menyampaikan permasalahan kepada karyawan apabila terjadi masalah. Bahasa yang digunakan juga harus tegas dan tidak bertele tele serta disampaikan dengan tutur kata yang santun. Kurangnya kemampuan komunikasi akan menimbulkan kesalahpahaman.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan, karyawan harus bisa menjaga kerahasiaan terutama yang berkaitan dengan data pelanggan. Perusahaan tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali dipersyaratkan oleh Undang – Undang. Menjaga rahasia nasabah sama dengan menjaga rahasia perusahaan. Menjaga kerahasiaan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan kepada perusahaan.
7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, karena karyawan berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan dan kemampuan bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai waktu yang diinginkan.
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Karyawan yang lamban akan membuat pelanggan bosan dan marah. Agar pelayanan menjadi baik, karyawan harus terlebih dahulu mengerti kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan mendengarkan setiap keluhan pelanggan dengan baik.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Kepercayaan adalah ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktifitasnya, Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Karyawan perlu dilatih agar mempunyai pemahaman yang benar mengenai pelayanan yang baik.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ciri -ciri kualitas layanan adalah tidak memiliki wujud seperti halnya produk, tidak dapat terpisahkan dan bervariasi serta melayani kebutuhan masyarakat secara efisien, efektif, professional, mampu berkomunikasi, mampu memahami keinginan pelanggan, mampu menjaga kepercayaan pelanggan serta dapat menjaga kerahasiaan pelanggan.

### 2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019), ada 5 dimensi atau 5 faktor utama kualitas layanan yang digunakan konsumen untuk melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yaitu:

1. Keandalan (*Reability*), yakni kemampuan orang untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas bahaya, risiko, atau keraguan.

4. Empati (*Empathy*), kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Kotler (dalam Indrasari, 2019), Lima dimensi kualitas layanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

1. Bukti Fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kebersihan, dan Media Komunikasi.
2. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Kehandalan, kemampuan karyawan untuk melaksanakan jasa yang telah dia janjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani dan menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
5. Jaminan, kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

Menurut Zeithml et al (dalam Sulistiyowati, 2018), pengukuran kualitas layanan sering disebut dengan *SERVQUAL* (*Service Quality*). Dimensi-dimensi dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh industry jasa antara lain:

1. *Tangibles*, penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi yang dapat ditangkap panca indera ke konsumen.
2. *Reliability*, keandalan pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab sang pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat.
4. *Competence*, kemampuan pemberi jasa dalam menguasai kemampuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa dalam memberikan pelayanan.
6. *Credibility*, keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan oleh konsumen.
7. *Security*, tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa.
8. *Access*, kebutuhan untuk dijangkau dan dihubungi.
9. *Communication*, kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai.
10. *Understanding*, Unsaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

Yang kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya Zeithml, Parasuraman, & Berry (dalam Sulistiyowati, 2018) sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Menurut Sadiartha & Suartina (dalam Chandra dkk, 2020), dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi dengan jelas. Dalam hal ini, apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik dimana ada penjelasan yang membina, penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang mengarahkan dan bersifat membujuk, apabila hal itu secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapatkan pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini merupakan suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.
2. Jaminan & Kepastian (*Assurance*), pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan yang diberikan oleh pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan. Bentuk jaminan yang lain adalah jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*Personality Behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan. Tentu berbeda antara pegawai yang memiliki watak yang baik dengan pegawai yang memiliki watak yang kurang baik dalam memberi

pelayanan.

3. Bukti Fisik (*Tangible*), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan.
4. Perhatian (*Empathy*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasi yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan

aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

5. Keandalan (*Reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Menurut Gaspers (1997), ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/ penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, Fasilitas music atau TV, dan sebagainya.

Menurut Brown (1998), dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, kemampuan memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
3. *Empathy*, tingkat perhatian dan attensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tepat.

5. *Tangible*, penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Menurut Lovelock (2007), dimensi pelayanan publik yaitu meliputi:

1. *Tangible*, seperti kemampuan fisik, peralatan dan personil.
2. *Reliable*, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajengan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance*, pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan

Menurut Salim & Woodward (1992), dimensi kualitas layanan terdiri dari:

1. *Economy* atau ekonomis, adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Eficiency*, adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Efectiveness*, tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
4. *Equity* atau keadilan, adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Menurut Levine et.al (1990), dimensi kualitas layanan terdiri atas:

1. *Responsiveness*, mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan *customers*.
2. *Responsibility*, ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability*, suatu ukuran yang menunjukkan tentang seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (dalam Hardiansyah, 2018).

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dimensi dari kualitas layanan adalah: adanya bukti fisik, daya tanggap, reliabilitas, jaminan, dan empati.

## 2.2 Definisi Customer Satisfaction

Menurut Tjiptono (dalam Chandra dkk., 2020), Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Umar (dalam Indrasari, 2019), *customer satisfaction* adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Menurut Lovelock, *customer satisfaction* adalah keadaan emosional reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan.

Menurut Engel (dalam Hasan, 2020), *customer satisfaction* adalah evaluasi pelanggan dimana alternatif yang dipilih sekarang sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Menurut Fitzsimmons (dalam Hardiansyah, 2018), *costumer satisfaction* adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan- harapan yang ada.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *customer satisfaction* adalah bagaimana penilaian pelanggan tersebut terhadap kinerja ataupun produk yang dirasakan yang kemudian dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut diawal.

### **2.2.1 Faktor- Faktor Costumer Satisfaction**

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2012), ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu:

1. Kualitas Produk dan jasa, konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan, konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga, semakin mahal harganya, maka kualitas layanan yang diharapkan pelanggan akan semakin tinggi. Namun, apabila ada kualitas layanan yang sama namun memiliki harga yang murah, maka hal ini akan menjadi nilai tinggi bagi konsumen.
5. Biaya, costumer yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa layanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2001), menyatakan bahwa 5 faktor utama yang perlu di perhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas produk, *customer* akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.
2. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, konsumen akan merasa puas jika ada yang memuji dia karena menggunakan produk tersebut.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama namun menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang tinggi.
5. Biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk ataupun jasa, maka ia akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut (dalam Indrasari, 2019).

Menurut Irawan (dalam Daga, 2017), ada 5 faktor yang mempengaruhi *costumer satisfaction* yaitu:

1. Kualitas Produk, ada 6 elemen yang terdapat pada kualitas produk yaitu kinerja, daya tahan, fitur, reabilitas, estetika, dan penampilan produk. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.
3. Kualitas pelayanan (*Service Quality*), kualitas layanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan *SerQual* yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empathy. Untuk memberikan kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu, tidak mengherankan bahwasannya kualitas layanan sulit untuk ditiru.
4. Faktor Emosional (*emotional factor*), Faktor emosional mempunyai peran dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya, terlihat dari rasa bangga, percaya diri.
5. Kemudahan, pada dasarnya, kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

Menurut Alexandra Siregar (dalam Chandra dkk., 2020), ada 5 faktor utama dalam *customer satisfaction* yaitu:

1. Kualitas Produk, ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu kinerja, daya tahan, fitur, reliabilitas, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.
3. Kualitas Pelayanan, Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan prilaku dari karyawan itu sendiri karena faktor manusia memegang konstribusi 70% oleh karena itu tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.

4. Faktor Emosional, Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga dan percaya diri.
5. Kemudahan, Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan.

### 2.2.2 Dimensi Customer Satisfaction

Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011), kepuasan masyarakat dalam layanan jasa memiliki 8 dimensi yaitu:

1. *Information*, pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Cara tradisional dalam menyediakan informasi termasuk seperti: menggunakan pegawai *front line*, pemberitahuan cetak, brosur, buku instruksi. Informasi juga dapat disediakan melalui video atau tutorial berbasis perangkat lunak, tampilan video layar sentuh, ataupun dengan menggunakan website perusahaan. Perusahaan harus menyediakan informasi yang cepat dan akurat. Jika tidak, kemungkinan besar akan membuat pelanggan merasa kesal atau menyebabkan ketidaknyamanan bagi mereka.
2. *Consultation*, setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan. Untuk itu, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat.

3. *Ordertaking*, pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
4. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah, misalnya dengan penyediaan toilet yang sehat dan bersih.
5. *CareTaking*, kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan background rakyat. Misalnya, rakyat bermobil disediakan tempat parkir, yang tidak bisa menulis atau membaca disediakan cara aplikasi lainnya.
6. *Exceptions*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.
7. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*, fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat seperti *Self Service Payment*, Transfer bank, credit card, debit car, maupun tagihan langsung yang semuanya itu harus memudahkan rakyat dan sesuai dengan kemampuan daya bayar rakyat.

Menurut Tjiptono (1997), dimensi customer satisfaction menurut yang dikatakan oleh konsumen adalah:

1. *Tangible*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability*, kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Yediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
5. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
6. *Empathy*, yaitu sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen (dalam Napitupulu, 2014).

Berdasarkan Definisi para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dimensi *customer satisfaction* adalah *hospitality*, *consultation*, *caretaking*, *ordertaking*, *billing*, *payment*, *information*, *exceptions*.

### 2.2.3 Indikator *Customer Satisfaction*

Menurut Tjiptono & Diana (2019), indikator *customer satisfaction* ada 4 yaitu:

1. Niat beli ulang, pelanggan yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang sama atau menggunakan jasa yang sama dikemudian hari.
2. Loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Komponen kognitif dan afektif (emosi negatif dan positif) pada kepuasan pelanggan. Apabila konsumen puas maka ia tidak akan mudah beralih pada yang lain.
3. Perilaku komplain, pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya untuk melakukan komplain. Sebaliknya, apabila pelanggan merasakan kurang puas, maka ia pasti akan melakukan komplain terlebih apabila penyebab ketidakpuasan tersebut telah melampaui ambang batas toleransinya. Pilihan jenis komplain juga bermacam macam dimana dapat langsung dilaporkan kepada penyedia jasa, menulis di media massa, blog, media sosial, menyampaikan keluhan kepada teman maupun kerabat ataupun menggugat perusahaan tersebut.
4. Gethok tular positif, kepuasan pelanggan dapat berdampak positif terhadap ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada pihak lain. Ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan akan berdampak pada potensi tersampaikannya pengalaman negatif yang dimilikinya kepada orang lain. Pengalaman negatif tersebut akan berdampak pada reputasi perusahaan.

Menurut Kotler & Keller (2016), Indikator *customer satisfaction* adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian kinerja dengan harapan, jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan merasa tidak puas. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas. Jika melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang.
2. *Repeat purchase*, pada tingkat kepuasan tertinggi, umumnya pelanggan akan melakukan pembelian ulang produk yang diberikan oleh perusahaan. Atau dalam penggunaan layanan jasa, pelanggan akan mau menggunakan jasa itu kembali.
3. Positive word of mouth, pelanggan yang puas akan cenderung menyebarkan kabar yang baik tentang perusahaan. Hal ini memungkinkan adanya potensi pelanggan tersebut untuk merekomendasikan produk/ jasa tersebut kepada orang lain.
4. Loyalitas, pelanggan yang puas dengan jasa yang diterimanya pada umumnya tetap setia lebih lama dan tidak berpaling kepada yang lain karena jasa yang diberikan di tempat yang lama sangat memuaskan.

Menurut Wilson et al. (2016), indikator *customer satisfaction* adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan, pelanggan akan puas apabila kualitas layanan yang disediakan dan produk yang disediakan sesuai dengan harapan.
2. Emosi *customer*, emosi *customer* juga merupakan petunjuk untuk melihat kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan jasa yang ia terima. Emosi pelanggan adalah efek dari persepsi mereka terhadap pelayanan maupun produk yang diberikan. Emosi positif dari pelanggan seperti bahagia, kenikmatan.

Dan emosi negatif seperti kesedihan, kemarahan, dan penyesalan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator *customer satisfaction* dalam layanan jasa adalah adanya potensi pemakaian jasa tersebut kembali, adanya kesesuaian antara kinerja dan harapan, terjadinya loyalitas pelanggan, berkurangnya komplain, dan juga penyebaran berita positif mengenai perusahaan.

### **2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Customer Satisfaction***

Tjiptono (dalam Chandra dkk., 2020), mendefinisikan *satisfaction* sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai. Atau dapat diartikan bahwasanya *customer satisfaction* adalah bagaimana usaha seorang *customer* secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan-nya. Dimana *customer* dalam memenuhi kebutuhannya, pastilah memiliki harapan terhadap produk atau jasa yang dinikmatinya. *Customer* akan merasa puas apabila mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan atau dapat memenuhi apa yang mereka harapkan seperti ekspektasi mereka.

Menurut Lupiyoadi (dalam Indrasari, 2019), salah satu faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* adalah kualitas layanan. Menurutnya, *costumer* akan merasa puas apabila mereka menerima kualitas layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini sejalan juga dengan apa yang dikatakan oleh Tjiptono (dalam Indrasari, 2019), bahwa yang menjadi ukuran *customer satisfaction* dalam jasa pelayanan publik adalah kualitas layanan itu sendiri yang mana terdiri dari 5 dimensi yang sama dengan apa yang dijelaskan oleh Zeithml, Parasuraman, & Berry (dalam Sulistiyowati, 2018). Untuk itu, peningkatan

kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan maka akan berbanding lurus dengan kenaikan kepuasan pelanggan.

Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfajar dkk., 2021). Dimana hasil penelitian itu menjelaskan bahwasannya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan berada pada kategori yang sangat kuat. Dengan koefisien korelasi sebesar 58,7 %.

Hal ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mumtaza & Millanyani, 2023). Dimana hasil penelitian itu menjelaskan bahwasannya 5 dimensi dari kualitas pelayanan yakni *assurance*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, serta *tangible* mempunyai nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah dimensi *tangible*.

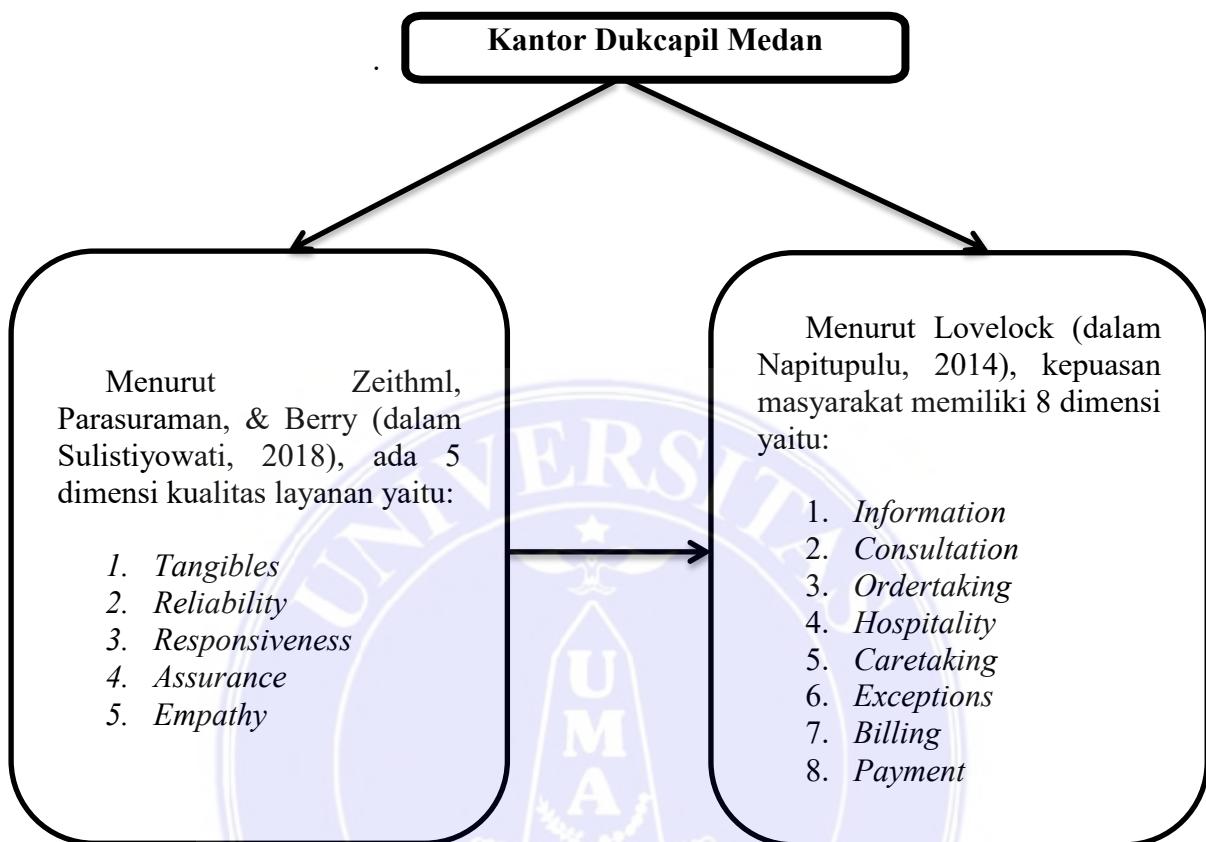
Kemudian, menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Raintung dkk., 2021). Hasil penelitiannya menyatakan bahwasannya kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan mempunyai pengaruh sebesar 56,3 % terhadap kepuasan pelanggan dan 43,7 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian, penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Siswadi dkk., 2018). Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwasannya terdapat pengaruh positif langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasannya.

Kemudian, penelitian ini juga didukung oleh penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Maulana dkk., 2022). Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwasannya terdapat 4 variabel kualitas layanan yang mendapatkan gap positif yaitu persyaratan system, mekanisme dan prosedur, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan dan 1 variabel yang tidak terdapat gap yaitu kompetensi pelaksana. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu sebesar 79,79 %. Yang artinya bahwa konsumen hanya merasa cukup puas dan dirasa masih belum maksimal secara keseluruhan.

Keunikan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya berdasarkan tempat penelitiannya adalah Penelitian ini diadakan di Kantor Instansi Pemerintah di Kota Medan. Yang mana kantor ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan juga pemerintah terkait administrasi kependudukan. Berdasarkan sampel penelitiannya, sampel penelitian ini lebih besar dibandingkan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan 300 sampel penelitian.

## 2.4 Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang beralamat di Jln. Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kota Medan. Peneliti mengambil tempat penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 2 minggu. Penelitian ini dilakukan dimulai pada tanggal 25 April – 16 Mei. Untuk lebih jelasnya mengenai proses pelaksanaan penelitian, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Jadwal Proses Penelitian**

No	Kegiatan	Juli – Desember Tahun 2024						Januari- Juli Tahun 2025					
		7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
1	Pengajuan Judul												
2	Pelaksanaan Survey												
3	Penyusunan Proposal												
4	Seminar Proposal												
5	Pelaksanaan Penelitian												
6	Pengolahan Data												
7	Seminar hasil												

#### **3.2 Bahan dan Alat**

Bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah menggunakan kuisioner dengan bentuk skala Guttman. Untuk variabel *customer satisfaction*, kuisioner yang digunakan adalah skala hasil modifikasi kuisioner

survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh kantor Disdukcapil Medan. Dan untuk variabel kualitas layanan, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil modifikasi dari skala *SERVQUAL* yang dibuat oleh Saputra dkk. (2022).

### 3.3 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian kali ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (dalam Amruddin & Priyanda, Roni, 2022), penelitian kuantitatif adalah metode-metode untuk menguji teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel yang diukur biasanya dengan menggunakan instrument penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

#### A. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kesesuaian antara persepsi pelanggan tentang pelayanan aktual yang diterima pelanggan di lapangan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan. Untuk mengukur kualitas layanan, maka dilakukan dengan menggunakan skala *SERVQUAL* (*service quality*) yang dikembangkan dari alat ukur yang dibuat oleh Saputra dkk. (2022). Dengan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithml, Parasuraman, & Berry (dalam Sulistiyowati, 2018) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

## B. Customer Satisfaction

*Customer satisfaction* adalah tingkat perasaan konsumen dan reaksi emosional mereka yang berupa kemarahan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan setelah membandingkan apa yang didapatkan di lapangan dengan harapan dan keinginan mereka. Untuk mengukur *customer satisfaction*, maka dilakukan dengan menggunakan skala survei kepuasan masyarakat yang dibuat langsung oleh kantor Dukcapil Medan yang kemudian dikembangkan oleh peneliti dan disesuaikan dengan dimensi kualitas layanan oleh Lovelock (dalam Napitupulu, 2014) yaitu: *information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, & payment.*

### 3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan (*customer*) dari kantor Disdukcapil Medan. Berdasarkan data dari kantor Disdukcapil Medan yang dilihat, jumlah populasi pelanggan kantor Disdukcapil Medan per harinya adalah berada pada kisaran 600-1000 orang/ hari. Sehingga dapat dikatakan bahwa populasi dari penelitian ini belum dapat diketahui secara pasti.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan *non-probability sampling* melalui *accidental sampling*, dimana menurut Azwar (2017), *non-probability sampling* adalah cara pengambilan sampel apabila besarnya peluang anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel tidak diketahui. Rumus yang digunakan peneliti dalam pengambilan sampel adalah rumus Lemeshow. Berdasarkan rumus tersebut, diketahui bahwa jumlah sampel yang memenuhi adalah 300 sampel.

### 3.6 Prosedur Kerja

#### 3.6.1 Teknik pengumpulan data

Teknik pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Azwar (2017), kuesioner adalah bentuk instrument pengambilan data penelitian yang sangat fleksibel dan relatif mudah untuk digunakan. Kuisioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dan disajikan dalam format pilihan jawaban sehingga lebih memudahkan bagi responden dalam memberikan respon. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1). Skala Kualitas Layanan

Skala kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan menurut Zeithml, Parasuraman, & Berry (dalam Sulistiowati, 2018) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Setiap item kuisioner pada skala ini merupakan hasil pengembangan alat ukur SERVQUAL (*Service Quality*) yang dibuat oleh (Saputra dkk., 2022).

Bentuk kuisioner dalam skala kualitas layanan kali ini menggunakan skala Guttman. Dimana skala Guttman merupakan tipe skala pengukuran yang digunakan apabila memerlukan jawaban yang tegas mengenai masalah yang ditanyakan. Variasi jawaban dalam skala ini hanya 2 yaitu “iya” atau “tidak” dan puas atau “tidak puas”.

**Tabel 2. Blueprint Skala kualitas layanan**

No	Dimensi	Indikator	Nomor Pernyataan		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	Tangible	Penampilanpetugas/ karyawan	1	5	2
		Kelengkapan alat komunikasi dan kerja	4, 15, 21	6, 10	5
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	18, 30	22, 43	4
		Kedisiplinan petugas/ karyawan dalam melaksanakan pelayanan	2	38	2
2	Reliability	Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan.	13	3	2
		Pelayanan yang cepat dan tepat	12	28	2
		Ketepatan Informasi	26	16	2
		Standart pelayanan yang jelas.	7	8	2
		Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu	34		1
3	Responsiveness	Cepat Tanggap ( Respon cepat)	9, 24, 32, 39	35, 36	6
4	Assurance	Adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan	29	40	2
		Karyawan memahami setiap <i>jobdesk</i> mereka.	23, 27	25	3
5	Empathy	Adanya komunikasi yang baik antara pelanggan dengan pegawai	31, 37	33	3
		Memberikan pelayanan dengan sikap ramah	17, 20	19, 42	4
		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	14	11	2
		Menghargai setiap pelanggan.	41		1
		Jumlah	25	18	43

## 2). Skala *customer satisfaction*

Skala *customer satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan dimensi *customer satisfaction* menurut Lovelock (dalam Napitupulu, 2014) yaitu: *information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, payment*. Setiap item kuisioner pada skala ini merupakan hasil pengembangan alat ukur survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh pihak kantor Dukcapil yang disesuaikan dengan teori yang diambil oleh peneliti sebagai dasar penelitian ini.

Bentuk kuisioner dalam skala *customer satisfaction* dalam penelitian ini menggunakan skala Guttman. Dimana skala Guttman merupakan tipe skala pengukuran yang digunakan apabila memerlukan jawaban yang tegas mengenai masalah yang ditanyakan. Variasi jawaban dalam skala ini hanya 2 yaitu “iya” atau “tidak” dan puas atau “tidak puas”.

**Tabel 3. Blueprint Customer Satisfaction**

No	Dimensi	Indikator	Nomor Pernyataan		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Information</i>	Ketersediaan media penyalur informasi yang memadai	44, 52	48, 64	4
2	<i>Order- Taking</i>	Prosedur layanannya sederhana	69	70	2
		Biaya layanan murah	56	57	2
3	<i>Billing</i>	Kejelasan formulir	60	72	2
		Mekanisme pembayaran	73	76	2
4	<i>Payment</i>	Kemudahan pembayaran layanan	55	68	2
5	<i>Consultation</i>	Penyampaian informasi terkait layanan	46, 61	47	3
6	<i>Hospitality</i>	Sikap dan perilaku yang ramah	45, 65	67	3
		Kebersihan lingkungan	50	63	2
		Fasilitas yang memadai	62, 66	54	3
7	<i>CareTaking</i>	Layanan parkir yang aman dan memadai	49, 59	58	3
		Kepedulian terhadap masyarakat	51	53	2
8	<i>Exceptions</i>	Bertanggungjawab terhadap keluhan pelanggan	71, 74	75	3
Jumlah			19	14	33

### 3.6.2 Prosedur pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Guttman. Dimana menurut Sugiyono (2014), skala Guttman adalah skala yang digunakan apabila peneliti memerlukan jawaban yang tegas mengenai masalah yang ditanyakan. Pilihan jawaban yang ada pada skala Guttman tidak banyak memiliki variasi jawaban dan hanya mempunyai 2 pilihan jawaban yaitu “ iya dan tidak” atau puas dan tidak puas”. Hal ini juga membantu responden dengan cepat untuk memilih.

## 3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014), Uji validitas berarti menguji sejauh mana keakuratan dan kebenaran alat ukur yang digunakan. Apakah instrumen tersebut sudah dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 25.0 for windows*. Kriteria sebuah item penelitian dikatakan valid adalah apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .  $R_{tabel}$ .

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berarti menguji tingkat ke konsistennan instrument yang digunakan. Instrument dikatakan reliable apabila ketika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014). Tes psikologi menuntut koefisien reliabilitas ukur yang sangat tinggi untuk dapat dianggap memuaskan (Azwar, 2017).

### 3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 25.0 for windows*. Model analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan dan *customer satisfaction* adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel bebas atau variabel *independent* terhadap satu variabel terikat atau variabel *dependent* (Zahriyah et al., 2021). Sebelum melakukan analisis data dengan menggunakan regresi linier sederhana, perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu yaitu:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang kita analisis terdistribusi secara normal. Untuk menentukan normalitas distribusi sebuah data, dapat juga dilakukan dengan menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan kriteria bahwa apabila nilai signifikansi diatas 0,05 maka data dikatakan terdistribusi dengan normal.

#### 2. Uji Linearitas

Sebelum melakukan uji analisis regresi linier sederhana, terlebih dahulu kita harus melakukan uji linearitas. Hal ini dilakukan untuk memastikan apakah hubungan antara variabel dependent dan variabel independent bersifat linier. Kriteria yang harus dipenuhi pada tes linearitas adalah jika nilai signifikansi pada tes linearitas lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang linier

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien F sebesar 936, 175 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan juga persentase pengaruh sebesar 76,7% yang dapat dilihat dari hasil koefisien determinan ( $R^2$ ). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $Y = 3,352 + 0,672 \times X$ . Persentase pengaruh kualitas layanan terhadap *customer satisfaction* yang dilakukan peneliti sejalan dengan penelitian penelitian terdahulu yang juga membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **5.2.1 Saran**

##### **5.2.1.1 Saran kepada kantor Dukcapil**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Adapun beberapa poin saran dari peneliti kepada pihak kantor dukcapil dalam meningkatkan kualitas layanan mereka, dirangkum sebagai berikut:

Agar pelayanan menjadi efektif dan efisien, alihkan layanan menjadi sistem digitalisasi. Pihak kantor Dukcapil dapat membuat mesin sistem sehingga masyarakat dapat melakukan penguploadan berkas langsung pada komputer. Sehingga hal ini juga dapat mengedukasi masyarakat mengenai sistem online dan juga mengajarkan masyarakat untuk lebih mandiri. Keuntungan lain yang bisa didapat dari mesin sistem ini adalah memudahkan pekerjaan pegawai.

Sehingga tidak terjadi penumpukan berkas yang beresiko tercecer. Hal ini dapat meningkatkan sistem keamanan data masyarakat. Selanjutnya tingkatkan kelengkapan sarana dan prasarana layanan publik dengan menambahkan kuantitas kursi sehingga hal ini akan juga meningkatkan kenyamanan pelanggan dan akan meningkatkan kepuasan masyarakat, selanjutnya tingkatkan sikap dan perilaku ramah dalam merespon setiap keluhan pelanggan. Respon yang baik dari karyawan sangat juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **5.2.2 Saran kepada peneliti berikutnya**

Berdasarkan hasil penelitian, saran saya kepada peneliti berikutnya adalah untuk melakukan penelitian berikutnya dari faktor lain seperti demografi, kepribadian, dan juga faktor kecerdasan emosional. Peneliti juga menyarankan untuk melakukan penelitian dengan metode kualitatif. Sehingga bisa mengetahui lebih dalam mengenai dinamika kualitas layanan yang ada di kantor tersebut. Kekurangan dari penelitian ini adalah penelitian ini hanya memberikan gambaran sederhana mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap *customer satisfaction*. Sehingga untuk melengkapi penelitian ini, dibutuhkan penelitian yang lebih lanjut dengan pendekatan yang berbeda sehingga mendapatkan sudut pandang yang berbeda dan pemahaman menjadi lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar jeans house Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Azwar, S. (2017). *Metode penelitian psikologi (II)*.
- Chandra, D. T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : tinjauan teoritis*. IRDH (International Research and Development For Human Beings).
- Amruddin, & Priyanda, Roni, E. a. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (D. F. Sukmawati (Ed.)). Pradina Pustaka.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Turi (Ed.); Edisi revisi). Penerbit Gava Media.
- Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (upaya membangun BUMD)*.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Periode Januari s/d Juni 2023.* (2023).
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Periode Juli s/d Desember 2022.* (2023).
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*.
- Maulana, M., Subagyo, W. H., & Nababan, B. O. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurismata*, 4(2), 205–216.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Napitupulu, D. P. (2014). *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*.
- Rachman, D. M. (2021). *Managemen Pelayanan Publik* (T. Media (Ed.)). Tahta Media Group.

- Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, 2(2), 140–145.
- Saputra, Y. D., Widyaningrum, D., & Hidayat. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus: Outlet Yossmi Dimsum). *Serambi Engineering*, VII(2), 3144–3153.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo (Ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press.
- Taufiqurokhman, D., & Satispi, D. E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. In *Mandala Press*. Mandala Press.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent teori dan praktik* (1st ed.). Rajagrafindo persada.
- Kotler, & Keller. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (15th ed., Vol. 22). Pearson Education.
- Maulana, M., Subagyo, W. H., & Nababan, B. O. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurismata*, 4(2), 205–216.
- MimbarSumut. (2023, June 23). *Aktivis Minta Evaluasi Pelayanan Publik dan Etika Aparatur di Kantor Disdukcapil Medan – Mimbarsumut.com*. Mimbar Sumut. <https://www.mimbarsumut.com/sumut/medan/aktivis-minta-evaluasi-pelayanan-publik-dan-etika-aparatur-di-kantor-disdukcapil-medan.html>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan Loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan* (1st ed.).
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, J. M., & Gremler, D. D. (2016). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). Mc Graw Hill Education.



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

65  
Document Accepted 3/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



***Informed Consent Penelitian ( Lembar Persetujuan)***

Yang saya hormati,

Para responden sekalian.

Perkenalkan nama saya Puteri Krisnia M. Ginting mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Guna mendapatkan gelar saya sebagai sarjana Psikologi, maka salah satu syaratnya adalah membuat karya ilmiah. Sehubungan dengan hal ini, saya sebagai peneliti memohon kesediaan bapak/ibu/saudara sekalian untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Data yang ada dalam penelitian ini dijamin kerahasiaan-nya. Data identitas pribadi responden hanya diketahui oleh peneliti. Apabila saudara bersedia untuk menjadi responden penelitian ini, mohon mengisi formulir persetujuan dibawah ini. Apabila ada informasi yang tidak jelas, saudara dapat menghubungi saya a.n Puteri Krisnia m. Ginting no/WA 08114550520 .Demikian yang dapat saya sampaikan. Terimakasih atas kerjasama bapak/ibu/saudara-i sekalian. Salam hormat saya sebagai peneliti

Salam Hormat

Peneliti  
Lampiran: Surat persetujuan  
menjadi responden

### **Lembar Persetujuan Responden**

Semua penjelasan yang ada diatas telah disampaikan kepada saya dan telah saya pahami dengan baik. Saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini yang diselenggarakan oleh Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Dengan mengisi formulir ini, saya **BERSEDIA DENGAN SUKARELA** untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Nama/ Inisial:



Medan, 10 April 2025

Responden

Peneliti

(Nama/ Inisial)  
M.Ginting)

(Puteri Krisnia

Lampiran: Identitas Responden

**IDENTITAS RESPONDEN**

Tanggal:

Nama/ Inisial:

Usia:



## Lembar Kuisioner Penelitian

Langkah langkah penggeraan kuisioner:

1. Bacalah setiap butir pernyataan yang ada dengan seksama
2. Beri tanda (✓) checklist pada kolom pertanyaan sesuai dengan kondisi yang saudara alami.
3. Terdapat 2 pilihan jawaban dalam setiap pernyataan.

1 = Setuju

2 = tidak setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Setuju	Tidak setuju
1	Saya melihat bahwa karyawan disana berpakaian rapi.		
2	Para pegawai sudah terlebih dahulu berada di meja layanan sebelum pelanggan datang.		
3	Pegawai tidak teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas sehingga mengakibatkan adanya berkas yang kurang.		
4	Mesin Antrian berfungsi dengan baik		
5	Karyawan disana berpenampilan kurang rapi.		
6	Mesin Antrian rusak.		
7	Semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standart dan prosedur yang ada.		
8	Pelayanan diberikan tidak dengan prosedur yang jelas ( asal-asalan).		
9	Semua pegawai kantor ini pek terhadap keluhan dan kebutuhan pelanggan.		
10	Sarana penunjang seperti (Pulpen ,kertas formulir, dll) kurang memadai.		
11	Pegawai lebih mengutamakan pelanggan yang terlihat status sosialnya lebih tinggi.		
12	Pegawai memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu.		
13	Saya melihat para pegawai sangat teliti memeriksa semua kelengkapan berkas yang diserahkan pelanggan.		
14	Petugas dalam melayani tidak membeda bedakan pelanggan berdasarkan status.		
15	Barang ATK seperti (pulpen, kertas formulir, dll) tersedia dan memadai.		
16	Informasi yang diberikan kurang jelas.		

<b>17</b>	Karyawan bersikap ramah terhadap pelanggan.		
<b>18</b>	Ruang tunggu pelanggan terasa nyaman.		
<b>19</b>	Karyawan bersikap kasar kepada pelanggan.		
<b>20</b>	Karyawan berperilaku sopan.		
<b>21</b>	Tata cara penggunaan mesin antrian tersedia.		
<b>22</b>	Banyak pelanggan yang berdiri karena tidak kebagian kursi.		
<b>23</b>	Karyawan tidak kebingungan saat melayani masyarakat.		
<b>24</b>	Pegawai memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan.		
<b>25</b>	Karyawan terlihat kebingungan dalam menjawab pertanyaan pelanggan.		
<b>26</b>	Informasi yang diberikan akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.		
<b>27</b>	Karyawan terlihat mampu dalam melaksanakan tugasnya.		
<b>28</b>	Pelayanan yang diberikan lambat.		
<b>29</b>	Pegawai kantor ini menjamin layanan yang diberikan tepat waktu.		
<b>30</b>	Jumlah kursi yang tersedia memadai.		
<b>31</b>	Karyawan kantor tersebut bersedia memberikan informasi apapun.		
<b>32</b>	Saat masyarakat merasakan kesulitan, mereka dengan cepat membantu.		
<b>33</b>	Sulit berkomunikasi dengan pegawai.		
<b>34</b>	Karyawan memahami sistem yang ada di kantor tersebut.		
<b>35</b>	Saat pelanggan meminta bantuan, ada karyawan yang terlihat tidak mau membantu.		
<b>36</b>	Karyawan terlihat bersikap acuh tak acuh.		
<b>37</b>	Saya mudah menyampaikan keluhan saya kepada pegawai.		
<b>38</b>	Ada karyawan yang datang terlambat.		
<b>39</b>	Karyawan langsung memberikan layanan tanpa menunda.		
<b>40</b>	Layanan yang dilakukan sering tidak tepat waktu.		
<b>41</b>	Setiap pegawai menghargai dan menghormati setiap pelanggan.		
<b>42</b>	Karyawan berbicara dengan nada yang terkesan galak.		
<b>43</b>	Ruang tunggu terasa panas dan sempit.		

## Lembar Kuisioner Penelitian

Langkah langkah penggerjaan kuisioner:

1. Bacalah setiap butir pernyataan yang ada dengan seksama
2. Beri tanda (✓) checklist pada kolom pertanyaan sesuai dengan kondisi yang saudara alami.
3. Terdapat 2 pilihan jawaban dalam setiap pernyataan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Setuju	Tidak setuju
1	Saya merasa senang karena kantor ini memberikan fasilitas seperti (call center, tutorial prosedur layanan dan persyaratan, informasi dari website) serta fasilitas lainnya yang membuat saya mudah mendapatkan informasi.		
2	saya merasa bahagia karena setiap karyawan disana selalu terseyum.		
3	Saya merasa bangga dengan setiap pegawai disana yang cepat dan tepat serta bersedia dalam memberikan penjelasan terkait prosedur layanan yang ada.		
4	Tidak terdapat pelayanan khusus untuk mengkonsultasikan prosedur yang ada.		
5	Saya merasa kantor ini memiliki fasilitas penyaluran informasi yang tidak lengkap sehingga membuat saya menjadi bingung dengan prosedur yang ada.		
6	Saya tidak perlu cemas karena parkiran di kantor ini terjamin keamanannya.		
7	Saya merasa bahwa lingkungan kantor ini terasa nyaman.		
8	Kantor ini menyediakan bantuan khusus bagi masyarakat yang menggunakan kursi roda.		
9	Saya merasa senang karena petugas pelayanan selalu siap memberikan informasi yang saya butuhkan.		
10	Tidak ada pegawai yang dapat dimintai bantuan saat pelanggan merasa kesulitan dalam pelayanan.		
11	Kursi di ruang tunggu kurang, sehingga seringkali saya tidak mendapatkan tempat duduk saat menunggu antrian.		

12	Saya merasa senang karena pembayaran biaya layanan dimudahkan dengan fasilitas seperti ( kartu debit, transfer, pembayaran langsung, maupun QRIS).		
13	Layanan di kantor ini tidak dikenai biaya apapun (gratis).		
14	Biaya layanan yang dikenakan sangat mahal dan tidak terjangkau.		
15	Area parkir hanya disediakan bagi kendaraan bermotor saja.		
16	Saya merasa senang karena area parkir bagi setiap kendaraan tersedia.		
17	Formulir pembayaran tersedia di setiap layanan.		
18	Terdapat pegawai yang dapat ditanya terkait biaya layanan, prosedur dan persyaratan, serta informasi lainnya.		
19	Fasilitas ruang tunggu bersih dan nyaman.		
20	Lingkungan kantor termasuk fasilitas toilet yang ada disana kurang bersih dan terawat.		
21	Saya merasa informasi yang saya butuhkan tidak disampaikan dengan jelas.		
22	saya kagum dengan keramahan mereka dalam memberikan layanan.		
23	saya merasa senang karena kantor ini menyediakan fasilitas yang lengkap seperti pulpen dan juga meja untuk memudahkan saya mengisi formulir.		
24	Karyawan disana seringkali berwajah cemberut.		
25	Pembayaran biaya layanan hanya bisa menggunakan pembayaran langsung.		
26	Saya merasa prosedur dan persyaratan layanan sederhana dan mudah.		
27	Saya merasa prosedur dan persyaratannya ribet ( berbelit-belit).		
28	Pegawai di kantor ini mampu memberikan solusi bagi keluhan pelanggan.		
29	Tidak tersedianya kuwitansi atau formulir pembayaran		
30	Saya merasa senang karena sistem pembayaran dimudahkan		
31	Pegawai merespon positif dan cepat tanggap dalam memahami setiap apapun keluhan pelanggan		
32	Saya merasa kesal karena apa yang menjadi keluhan saya kurang ditanggapi dengan baik dan benar.		
33	Prosedur pembayaran biaya layanan sangat ribet.		



## LAMPIRAN 2

### DISTRIBUSI DATA TRYOUT KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER SATISFACTION

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

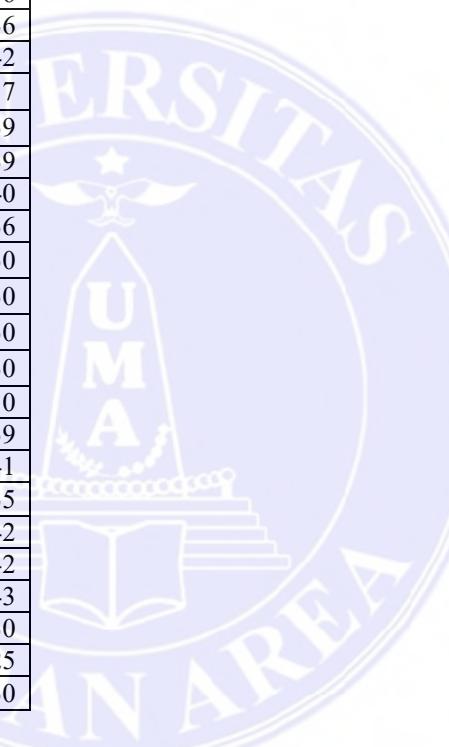
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

74  
Document Accepted 3/2/26

## DISTRIBUSI DATA TRYOUT KUALITAS LAYANAN

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	
8	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	
9	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	
10	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	
17	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
18	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
19	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
20	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
21	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	
29	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	
30	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	

No	Puteri Krisna M	Gipting	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Customer Satisfaction	Jumlah								
	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	Jumlah
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
3	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	35
4	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	32
5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	42
6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	34
8	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	31
9	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	36
10	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	36
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42
12	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	17
13	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	39
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36
17	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	30
18	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	30
19	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	30
20	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	30
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
22	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	39
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
24	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	35
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	42
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43
28	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	30
29	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	25
30	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	30



### DISTRIBUSI DATA TRYOUT CUSTOMER SATISFACTION

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	
2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	
3	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	
4	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
6	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	
7	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	
8	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
9	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
10	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
12	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
13	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
16	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
17	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	
18	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	
19	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	
20	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	
21	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
22	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
24	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	
25	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	
28	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	
29	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
30	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	





### LAMPIRAN 3

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SKALA KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER SATISFACTION

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

78  
Document Accepted 3/2/26

## Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Layanan

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	31.50	90.328	0.000	0.945
P2	31.80	89.062	0.119	0.946
P3	32.03	86.792	0.347	0.945
P4	31.53	89.292	0.300	0.944
P5	31.53	89.292	0.290	0.944
P6	31.57	89.495	0.300	0.945
P7	31.67	85.264	0.703	0.942
P8	31.77	85.357	0.574	0.943
P9	31.70	84.976	0.691	0.942
P10	32.13	87.085	0.328	0.945
P11	31.57	90.323	-0.012	0.946
P12	31.90	84.645	0.593	0.943
P13	31.90	86.093	0.431	0.944
P14	31.57	88.806	0.500	0.944
P15	32.00	85.724	0.461	0.944
P16	31.90	85.334	0.515	0.943
P17	31.93	84.823	0.566	0.943
P18	31.60	89.076	0.201	0.945
P19	31.63	84.792	0.285	0.941
P20	31.60	85.834	0.778	0.942
P21	31.50	90.328	0.000	0.945
P22	31.77	84.530	0.677	0.942
P23	31.67	85.954	0.602	0.943
P24	31.73	85.444	0.591	0.943
P25	31.60	85.834	0.200	0.942
P26	31.83	84.489	0.636	0.942
P27	31.63	84.792	0.851	0.941
P28	32.07	83.995	0.658	0.942
P29	31.77	85.220	0.591	0.943
P30	31.90	86.576	0.378	0.945
P31	31.60	85.834	0.778	0.942
P32	31.73	84.547	0.212	0.942
P33	31.77	84.875	0.634	0.942
P34	31.63	84.792	0.851	0.941
P35	32.03	84.792	0.295	0.943
P36	31.70	84.286	0.787	0.941
P37	31.63	85.826	0.684	0.942
P38	31.77	84.806	0.240	0.942
P39	31.70	85.666	0.597	0.943
P40	31.90	84.783	0.577	0.943
P41	31.60	85.834	0.251	0.942
P42	31.93	84.409	0.612	0.943
P43	31.70	90.424	-0.034	0.947

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	43



## Uji Validitas dan Reliabilitas Skala *Customer Satisfaction*

**Item-Total Statistics**

<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
VAR00001	24.0000	35.172	0.152
VAR00002	24.3667	31.757	0.665
VAR00003	24.0333	32.516	0.807
VAR00004	24.5667	35.564	0.004
VAR00005	24.1667	32.075	0.695
VAR00006	24.0000	34.828	0.249
VAR00007	24.0667	34.616	0.237
VAR00008	24.4667	34.809	0.127
VAR00009	24.0333	32.516	0.807
VAR00010	24.0333	33.344	0.200
VAR00011	24.1667	32.075	0.695
VAR00012	24.1000	32.645	0.647
VAR00013	23.9000	35.817	0.000
VAR00014	23.9000	35.817	0.000
VAR00015	23.9667	34.861	0.298
VAR00016	23.9333	35.099	0.317
VAR00017	24.5333	34.120	0.255
VAR00018	24.0000	35.310	0.114
VAR00019	23.9667	34.378	0.462
VAR00020	24.2667	34.478	0.191
VAR00021	24.4333	34.185	0.232
VAR00022	24.3000	32.562	0.529
VAR00023	24.1333	33.292	0.285
VAR00024	24.2667	32.685	0.516
VAR00025	24.0333	36.309	-0.147
VAR00026	24.1000	32.714	0.631
VAR00027	24.1667	32.902	0.526
VAR00028	24.1000	32.438	0.693
VAR00029	24.5667	34.323	0.225
VAR00030	24.0667	33.099	0.590
VAR00031	24.0667	32.202	0.807
VAR00032	24.1667	32.282	0.652
VAR00033	23.9333	34.616	0.187

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.885	33





### Skala kualitas layanan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Barang ATK seperti (pulpen, kertas formulir, dll) tersedia dan memadai		
2	Semua pegawai kantor ini peka terhadap keluhan dan kebutuhan pelanggan		
3	Karyawan terlihat bersikap acuh tak acuh		
4	Pegawai kantor ini menjamin layanan yang diberikan tepat waktu		
5	Mesin Antrian berfungsi dengan baik		
6	Mesin Antrian rusak		
7	Semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standart dan prosedur yang ada		
8	Karyawan langsung memberikan layanan tanpa menunda		
9	Karyawan kantor tersebut bersedia memberikan informasi apapun		
10	Petugas dalam melayani tidak membeda bedakan pelanggan berdasarkan status		
11	Pegawai memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu		
12	Saya melihat para pegawai sangat teliti memeriksa semua kelengkapan berkas yang diserahkan pelanggan		
13	Layanan yang dilakukan sering tidak tepat waktu		
14	Jumlah kursi yang tersedia memadai		
15	Informasi yang diberikan kurang jelas		
16	Karyawan bersikap ramah terhadap pelanggan		
17	Karyawan terlihat mampu dalam melaksanakan tugasnya		
18	Sulit berkomunikasi dengan pegawai		
19	Karyawan berperilaku sopan		
20	Saya mudah menyampaikan keluhan saya kepada pegawai		
21	Banyak pelanggan yang berdiri karena tidak kebagian kursi		
22	Karyawan tidak kebingungan saat melayani masyarakat		
23	Pegawai memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan		
24	Karyawan berbicara dengan nada yang terkesan galak		
25	Karyawan memahami sistem yang ada di kantor tersebut		
26	Informasi yang diberikan akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan		

### ***Skala Customer Satisfaction***

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>	
		<b>Setuju</b>	<b>Tidak setuju</b>
1	Saya merasa bahagia karena setiap karyawan disana selalu tersenyum		
2	Saya merasa kantor ini memiliki fasilitas penyaluran informasi yang tidak lengkap sehingga membuat saya menjadi bingung dengan prosedur yang ada		
3	Saya merasa senang karena pembayaran biaya layanan dimudahkan dengan fasilitas seperti ( kartu debit, transfer, pembayaran langsung, maupun QRIS)		
4	Saya merasa senang karena sistem pembayaran dimudahkan		
5	Saya merasa senang karena petugas pelayanan selalu siap memberikan informasi yang saya butuhkan		
6	Fasilitas ruang tunggu bersih dan nyaman		
7	Karyawan disana seringkali berwajah cemberut		
8	Saya merasa prosedur dan persyaratannya ribet (berbelit-belit).		
9	Kursi di ruang tunggu kurang, sehingga seringkali saya tidak mendapatkan tempat duduk saat menunggu antrian		
10	Saya kagum dengan keramahan mereka dalam memberikan layanan		
11	Saya merasa kesal karena apa yang menjadi keluhan saya kurang ditanggapi dengan baik dan benar		
12	Saya merasa prosedur dan persyaratan layanan sederhana dan mudah		
13	Saya merasa senang karena area parkir bagi setiap kendaraan tersedia		
14	Pegawai di kantor ini mampu memberikan solusi bagi keluhan pelanggan		
15	Saya merasa bangga dengan setiap pegawai disana yang cepat dan tepat serta bersedia dalam memberikan penjelasan terkait prosedur layanan yang ada		
16	Pegawai merespon positif dan cepat tanggap dalam memahami setiap apapun keluhan pelanggan		

**LAMPIRAN 5**  
**DISTRIBUSI DATA HASIL PENELITIAN KUALITAS  
LAYANAN DAN CUSTOMER SATISFACTION**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

86  
Document Accepted 3/2/26

### TABEL DISTRIBUSI HASIL PENELITIAN KUALITAS LAYANAN

No	Nama	Umur	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	LG	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	AM	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1
3	N	20 Tahun	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1
4	TM	19 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	SD	34 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1
6	R	18 Tahun	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
7	A	17 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1
8	GSN	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
9	AI	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	I	33 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	JM	17 Tahun	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
12	GEP	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
13	LS	44 Tahun	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	S	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1
15	MWL	42 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
16	KU	25 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
17	SA	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	V	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
19	SH	43 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	SI	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
21	NI	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	M	35 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	LNBR	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
24	S	32 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1

25	J	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	T	31 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
27	SM	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
28	R	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
29	R	22 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
30	F	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	SDS	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	M	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
33	L	43 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	I	42 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1
35	S	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
36	I	27 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
37	T	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
38	SS	57 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	S	45 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
40	R	44 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
41	D	50 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
42	R	46 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0
43	FY	22 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
44	S	30 Tahun	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0
45	RAI	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
46	NH	21 Tahun	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
47	AG	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

48	FN	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	MN	43 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
50	S	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
51	M	45 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
52	ZSP	31 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
53	C	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
54	LS	18 Tahun	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
55	A	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
56	S	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
57	N	19 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
58	H	49 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
59	LS	56 Tahun	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
60	A	52 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
61	EN	44 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	RHN	47 Tahun	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
63	SS	56 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	S	20 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
65	E	35 Tahun	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
66	F	46 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
67	T	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
68	R	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
69	R	36 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
70	J	45 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	M	35 Tahun	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0
72	EPR	24 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
73	FA	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
74	EMH	53 Tahun	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1

75	R	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
76	A	46 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1
77	J	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
78	FOH	47 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
79	I	50 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	AS	17 Tahun	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
81	N	68 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
82	MS	46 Tahun	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
83	EAA	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
84	M	55 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
85	KHJ	20 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	RBG	21 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
87	F	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	S	37 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
89	B	45 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	S	41 Tahun	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
91	M	17 Tahun	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	Y	30 Tahun	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1
93	UP	46 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
94	S	19 Tahun	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
95	N	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	FAitri	35 Tahun	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
97	SPS	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1
98	N	18 Tahun	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1
99	BS	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
100	BS	42 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
101	T	30 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

102	FA	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
103	S	19 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
104	APN	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
105	F	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
106	A	42 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
107	S	35 Tahun	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
108	E	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
109	N	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
110	AN	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
11	B	40 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0
112	RBP	31 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	W	50 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0
114	F	20 Tahun	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
115	S	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
116	C	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
117	L	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
118	H	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
119	B	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	B	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	PP	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
122	M	50 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	S	40 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
124	N	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
125	T	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
126	Dls	29 Tahun	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
127	NE	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
128	S	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

129	IRA	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
130	TAS	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
131	PA	25 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	HS	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
133	D	37 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	DM	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1
135	NJ	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
136	CC	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
137	N	21 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
138	I	27 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
139	S	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
140	D	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	R	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
142	C	21 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
143	IF	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	MZSP	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
145	D	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	F	20 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
147	Z	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	IL	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
149	MP	22 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	IN	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	S	30 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
152	JS	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	L	50 Tahun	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
154	M	38 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
155	I	45 Tahun	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

156	Budiman	20 Tahun	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
157	PG	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	RS	41 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	G	41 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
160	S	20 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
161	EH	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
162	LS	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
163	EA	30 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	F	54 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
165	R	22 Tahun	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1
166	D	22 Tahun	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
167	ES	45 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	Y	31 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
169	V	26 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
170	W	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
171	F	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
172	F	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
173	A	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
174	M	17 Tahun	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1
175	EM	41 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
176	N	55 Tahun	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
177	J	28 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
178	R	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
179	I	19 Tahun	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
180	D	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
181	S	40 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
182	T	35 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1

183	N	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
184	SB	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
185	AVS	18 Tahun	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
186	N	28 Tahun	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
187	S	42 Tahun	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
188	JR	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
189	T	45 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
190	S	54 Tahun	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
191	NCA	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1
192	W	30 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
193	KMPH	17 Tahun	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
194	S	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
195	L	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1
196	P	35 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
197	N	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
198	AR	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
199	W	52 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
200	N	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
201	EP	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
202	A	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
203	L	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
204	J	32 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
205	M	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
206	A	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
207	R	40 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
208	B	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
209	R	28 Tahun	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1

210	S	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
211	MFH	47 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
212	PSS	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
213	SAP	17 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
214	NRS	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	P	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	A	18 Tahun	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
217	D	23 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
218	MFI	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
219	M	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
220	N	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
221	S	19 Tahun	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
222	L.S	44 Tahun	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1
223	E	32 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
224	MP	44 Tahun	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1
225	SBLS	52 Tahun	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
226	RS	52 Tahun	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
227	H	35 Tahun	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1
228	O	22 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
229	Y	25 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
230	U	23 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
231	AJ	21 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
232	FT	18 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
233	PAN	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
234	RA	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
235	NBL	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
236	LA	19 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

237	NIAT	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
238	RLMB	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
239	S	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
240	N	17 Tahun	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
241	JOS	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
242	RC	20 Tahun	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
243	N	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
244	Q	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	Z	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
246	J	22 Tahun	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
247	SF	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
248	A	23 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
249	NMS	53 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
250	B	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
251	D	45 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
252	DZA	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	
253	N	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
254	A	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
255	R	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
256	CZ	17 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
257	SAT	23 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
258	S	38 Tahun	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	
259	E	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
260	RT	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
261	A	28 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1		
262	N	50 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
263	N	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

264	A	30 Tahun	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1
265	CA	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
266	I	26 Tahun	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
267	TS	23 Tahun	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1
268	SJ	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
269	R	44 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
270	N	43 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
271	PH	28 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
272	S	40 Tahun	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1
273	A	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0
274	R	42 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1
275	H	22 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
276	O	45 Tahun	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
277	MS	24 Tahun	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
278	SM	34 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
279	GA	28 Tahun	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
280	M	40 Tahun	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
281	S	17 Tahun	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
282	LG	17 Tahun	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
283	D	17 Tahun	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
284	B	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
285	KSP	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
286	B	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1

## TABEL DISTRIBUSI HASIL PENELITIAN *CUSTOMER SATISFACTION*

No	Nama	Umur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	LG	29 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
2	AM	29 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
3	N	20 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	
4	TM	19 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	SD	34 Tahun	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	
6	R	18 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	
7	A	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
8	GSN	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	A	18 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	I	33 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
11	JM	17 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	
12	GEP	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	
13	LM	44 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	S	17 Tahun	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
15	MWL	42 Tahun	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	
16	KU	25 Tahun	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	
17	SA	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	V	35 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	SH	43 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	SI	17 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	NI	25 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
22	M	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
23	LNBR	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
24	S	32 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	

25	J	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	T	31 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
27	SM	17 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
28	R	17 Tahun	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
29	R	22 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	F	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
31	SDS	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	M	20 Tahun	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	L	43 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	I	42 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
35	S	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	I	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
37	T	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	SS	57 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
39	S	45 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
40	RS	44 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
41	D	50 Tahun	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1
42	R	46 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
43	FY	22 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
44	S	30 Tahun	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
45	RAI	18 Tahun	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
46	NH	21 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
47	AG	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
48	FN	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
49	MN	43 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
50	S	18 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

51	M	45 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
52	ZSP	31 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
53	C	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
54	LS	18 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
55	A	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
56	S	18 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
57	N	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	H	49 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
59	LS	56 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1
60	A	52 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
61	EN	44 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	RHN	47 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
63	SS	56 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	S	20 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
65	E	35 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1
66	F	46 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1
67	T	18 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1
68	R	26 Tahun	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1
69	R	36 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	J	45 Tahun	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
71	M	35 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0
72	EPR	24 Tahun	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
73	FA	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
74	EMH	53 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
75	R	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
76	A	46 Tahun	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1

77	J	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
78	FOH	47 Tahun	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
79	I	50 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
80	AS	17 Tahun	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1
81	N	68 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
82	MS	46 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1
83	EAA	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
84	M	55 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	KHJ	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
86	RBG	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	F	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	S	37 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
89	B	45 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	S	41 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
91	M	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	Y	30 Tahun	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	UP	46 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	S	19 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
95	N	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	FA	35 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
97	SPS	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
98	N	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
99	BS	40 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	BS	42 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
101	T	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
102	FA	17 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

103	S	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
104	APN	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	F	17 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
106	A	42 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
107	S	35 Tahun	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
108	E	30 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
109	N	30 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
110	A	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
111	W	50 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
112	B	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0
113	RBP	31 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	F	20 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0
115	S	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
116	C	18 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	L	17 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	H	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	B	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	B	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
121	PP	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1
122	M	50 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	S	40 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
124	N	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
125	T	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1
126	Dls	29 Tahun	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
127	NE	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	S	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

129	IRA	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
130	TAS	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
131	PA	25 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	HS	26 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
133	D	37 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1
134	DM	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
135	NJ	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
136	CC	17 Tahun	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0
137	N	21 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
138	I	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
139	S	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	D	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
141	R	20 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
142	C	21 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
143	IF	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	MZSP	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
145	D	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
146	F	20 Tahun	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
147	K	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
148	IL	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
149	MP	22 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	IN	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
151	S	30 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1
152	JS	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	L	50 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
154	M	38 Tahun	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1

155	I	45 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
156	B	20 Tahun	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
157	PG	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	RS	41 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	G	41 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
160	S	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0
161	EH	25 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
162	LS	30 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1
163	EA	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	F	54 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
165	R	22 Tahun	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
166	D	22 Tahun	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
167	ES	45 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
168	Y	31 Tahun	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
169	V	26 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
170	W	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
171	F	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	F	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
173	A	17 Tahun	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0
174	M	17 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1
175	EM	41 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
176	N	55 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
177	J	28 Tahun	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
178	R	30 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0
179	I	19 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
180	D	27 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

181	S	40 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
182	T	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
183	N	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
184	SB	18 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
185	AVS	18 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1
186	N	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
187	S	42 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
188	JR	35 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
189	T	45 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	S	54 Tahun	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0
191	NCA	18 Tahun	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
192	W	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
193	KMPH	17 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1
194	S	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
195	L	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
196	P	35 Tahun	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
197	N	26 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1
198	AR	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
199	W	52 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	N	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0
201	EP	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
202	A	30 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
203	L	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
204	J	32 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
205	M	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
206	A	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

207	R	40 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	B	38 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
209	R	28 Tahun	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
210	S	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
211	MFH	47 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
212	PSS	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
213	SAP	17 Tahun	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
214	NRS	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	P	27 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	A	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
217	D	23 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
218	MFI	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
219	M	17 Tahun	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
220	N	17 Tahun	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
221	S	19 Tahun	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
222	LS	44 Tahun	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
223	E	32 Tahun	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
224	MP	44 Tahun	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
225	SBLS	52 Tahun	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1
226	RSSG	52 Tahun	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1
227	H	35 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1
228	OTT	22 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
229	Y	25 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
230	U	23 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
231	AJ	21 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
232	FT	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

233	PAN	18 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
234	RAV	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
235	NBL	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
236	LA	19 Tahun	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
237	NIAT	27 Tahun	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1
238	RMLB	17 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
239	S	26 Tahun	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
240	N	17 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
241	JOS	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
242	RC	20 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
243	N	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
244	Q	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	Z	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
246	J	22 Tahun	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1
247	SF	18 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
248	A	23 Tahun	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
249	NMS	53 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
250	B	29 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
251	D	45 Tahun	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
252	DZA	17 Tahun	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
253	N	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
254	A	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
255	R	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
256	CZ	17 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
257	SATS	23 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	S	38 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1

259	E	40 Tahun	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
260	RT	40 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
261	A	28 Tahun	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
262	N	50 Tahun	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
263	N	38 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
264	A	30 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
265	CA	21 Tahun	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
266	I	26 Tahun	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1
267	TSS	23 Tahun	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
268	SJ	19 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
269	R	44 Tahun	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
270	N	43 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
271	PH	28 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
272	S	40 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
273	A	28 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0
274	R	42 Tahun	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
275	H	22 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
276	O	45 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
277	MS	24 Tahun	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
278	SM	34 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
279	GA	28 Tahun	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
280	M	40 Tahun	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
281	S	17 Tahun	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
282	LG	17 Tahun	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
283	D	17 Tahun	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
284	B	18 Tahun	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

285	KSP	19 Tahun	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0
286	B	20 Tahun	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0





## LAMPIRAN 6

### GRAFIK LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 - 2023



**Gambar 3. Level of customer satisfaction tahun 2023 (laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan periode Januari-Desember)**



**Gambar 4. Level of customer satisfaction tahun 2023 (laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan periode Januari- Desember)**



## Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		customer service	kepuasaan pelanggan
N		286	286
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	22.13	23.20
	Std. Deviation	5.975	9.338
Most Extreme Differences	Absolute	.191	.240
	Positive	.130	.147
	Negative	-.191	-.240
Test Statistic		.191	.240
Asymp. Sig. (2-tailed)		.127	.351

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

## Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
customer service * kepuasaan pelanggan	Between Groups (Combined)	9339.685	14	667.120	250.418	.000
	Linearity	7719.755	1	7719.755	2897.777	.000
	Deviation from Linearity	1619.930	13	124.610	46.775	.532
	Within Groups	721.951	271	2.664		
	Total	10061.636	285			

### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	
Total_Csat * Total_Servqual	Between Groups	(Combined)	1233.761	16	
		Linearity	1079.320	1	
		Deviation from Linearity	154.441	15	
Within Groups			813.613	269	
Total			2047.374	285	

### ANOVA Table

			Mean Square	F	
Total_Csat * Total_Servqual	Between Groups	(Combined)	77.110	25.494	
		Linearity	1079.320	356.849	
		Deviation from Linearity	10.296	3.404	
Within Groups			3.025		
Total					

### ANOVA Table

			Sig.	
Total_Csat * Total_Servqual	Between Groups	(Combined)	0.000	
		Linearity	0.000	
		Deviation from Linearity	0.000	
Within Groups				
Total				



**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepuasaan pelanggan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: customer service

b. All requested variables entered.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7719.755	1	7719.755	936.175	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2341.882	284	8.246		
	Total	10061.636	285			

a. Dependent Variable: customer service

b. Predictors: (Constant), kepuasaan pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		(Constant)	.636			
1	kepuasaan pelanggan	.672	.022	.876	30.597	.000

a. Dependent Variable: customer service

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 <sup>a</sup>	.767	.766	2.872

a. Predictors: (Constant), kepuasaan pelanggan

## LAMPIRAN 9

### UJI KAISER- MEYER- OLKIN (KMO)



**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
tangible	3.64	1.146	286
reliability	5.38	.921	286
responsiveness	3.39	.995	286
assurance	3.51	.771	286
emphathy	6.15	1.165	286

**Correlation Matrix<sup>a</sup>**

	tangible	reliability	responsiveness	assurance	emphathy
Correlation	tangible	1.000	.206	.204	.273
	reliability	.206	1.000	.568	.579
	responsiveness	.204	.568	1.000	.479
	assurance	.273	.579	.479	1.000
	emphathy	.083	.610	.501	.368
Sig. (1-tailed)	tangible		.000	.000	.000
	reliability		.000	.000	.000
	responsiveness		.000	.000	.000
	assurance		.000	.000	.000
	emphathy		.080	.000	.000

a. Determinant = .231

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	<b>.770</b>		
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	414.122	
	df	10	
	Sig.	.000	

**Communalities**

	Initial	Extraction
tangible	1.000	.137
reliability	1.000	.745
responsiveness	1.000	.627
assurance	1.000	.580
emphathy	1.000	.560

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**



## LAMPIRAN 10

### LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, Medan 20223  
Kampus II : Jalan Selabudu Nomor 79 / Jalan Sal Sarayu Nomor 70 A (061) 42402594, Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1224/FPSI/01.10/IV/2025

14 April 2025

Lampiran :

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Kepala  
Badan Riset Inovasi Daireah (BRIDA) Kota Medan  
di –  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Medan sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Puteri Krisnia M. Ginting

Nomor Pokok Mahasiswa : 218600378

Program Studi : Psikolog

Fakultas : Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Customer Satisfaction pada Pelanggan Kantor Dukcapil Medan**. Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Medan**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Ibu Fikriyah Ifitan Fauzi, S.Psi, M.Psi.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapan terima kasih.

A.n Dekan,  
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik  
dan Gugus Jaminan Mutu

Lalli Alfitra, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip





## PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kota Pos 20143

Telp. (061) 7873438 Faksimile (061) 7873314

Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el [brida@medan.go.id](mailto:brida@medan.go.id)

### SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/1603

DASAR :

1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG :

- : Surat dari Wakil Dekan Bidang Penjaminan Mutu Akademik dan Gugus Jaminan Mutu Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Nomor 1224/FPSI/01.10/IV/2025 Tanggal 14 April 2025 Perihal Penelitian.

NAMA :

Puteri Krisnia M. Ginting

NIM :

218600378

PROGRAM STUDI :

Psikologi

JUDUL :

"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Customer Satisfaction Pada Pelanggan Kantor Dukcapil Medan"

LOKASI :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

LAMANYA :

2 (dua) Minggu

PENANGGUNG JAWAB :

Wakil Dekan Bidang Penjaminan Mutu Akademik dan Gugus Jaminan Mutu Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk softcopy atau melalui Email ([brida@medan.go.id](mailto:brida@medan.go.id)).
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbaiki untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 16 April 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh  
Kopulu Buvan  
Riset dan Inovasi Daerah

Mansursyah, S. Sos, M. A.  
Pembina IK. I (Mba)  
NIP. 19680509108001001

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Wakil Dekan Bidang Penjaminan Mutu Akademik dan Gugus Jaminan Mutu Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



Surat ini telah diolah dan sistematisasi, menghasilkan sertifikat elektronik yang diberikan BSE.  
UUD No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1. Objek sertifikasi: Dokumen Utkmen Utdewah dewan kec cendana ampu dan alih yang mkt 7.



**LAMPIRAN 11**  
**SURAT SELESAI PENELITIAN**



PEMERINTAH KOTA MEDAN  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Iskandar Muda No.270 Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara, Medan 20122

Telp (061) 4527110

Laman [disdukcapil.pernkomedan.go.id](http://disdukcapil.pernkomedan.go.id), Pos-el [disdukcapil.pernkomedan.go.id](mailto:disdukcapil.pernkomedan.go.id)

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 400.12/3972

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANSARI HASIBUAN, S.STP, M.SP

Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : PUTERI KRISNIA M. GINTING

NPM : 218600378

Jurusan : PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

Telah melakukan Riset di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan berdasarkan surat dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 000.9/1603 tanggal 16 APRIL 2025 tentang Surat Keranjang Riset.

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 16 Juni 2025  
a.n Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Medan,

Ditandatangani secara elektronik oleh:  
a.n. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Medan  
Sekretaris



Ansari Hasibuan, S.STP, M.SP  
Pembina (IV/a)  
NIP 198308062001121002



Dokumen ini telah ditandangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BESER.  
DUE ID: No. 13 Tahun 2009 Peraih Sertifikat: Teknologi Elektronik dalam Organisasi Universitas Medan Area



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

124  
Document Accepted 3/2/26

- 1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area