

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat adalah sebesar 87,0% dengan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah *Responsiveness* sebesar 88,8%.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga penanganannya perlu diprioritaskan karena dianggap penting tetapi kinerjanya kurang memuaskan adalah :
 - a. Kemampuan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memberikan penjelasan saat konsultasi.
 - b. Ketelitian ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memeriksa dokumen lelang.
 - c. Kemampuan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memberikan penjelasan saat rapat penjelasan.
 - d. Kecepatan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memeriksa kelengkapan dan isi dokumen lelang.

3. Dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah *Responsiveness* dengan koefisien 3,407 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi :

$$Y = -5,796 + 0,103X_1 + 0,137X_2 + 1,191X_3 + 3,407X_4 + 1,491X_5$$

4. Pada Uji t, diperoleh nilai signifikansi dari reliability, responsiveness dan assurance lebih kecil dari 0,05, dengan demikian maka reliability, responsiveness dan assurance berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan OPD sedangkan variable Tangible dan Empathy tidak berpengaruh signifikan.

Nilai F hitung diperoleh sebesar 23,178 dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan nilai probabilitas untuk F statistik (signifikansi) adalah $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance secara simultan/serentak signifikan mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan OPD pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

5. Tingkat kepuasan Rekanan atas pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat adalah sebesar 89,0% dengan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah *Responsiveness* sebesar 91,6%.
6. Faktor yang mempengaruhi kepuasan Rekanan sehingga penanganannya perlu diprioritaskan karena dianggap penting tetapi kinerjanya kurang memuaskan adalah :
 - a. Kemampuan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memberikan penjelasan saat konsultasi.

- b. Pemahaman ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat terhadap paket yang dilelangkan.
 - c. Kemampuan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memberikan penjelasan saat rapat penjelasan.
 - d. Ketelitian ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memeriksa dokumen lelang.
 - e. Kemampuan calon pemenang yang ditetapkan oleh ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam memenuhi persyaratan dokumen lelang.
7. Dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan Rekanan adalah *Responsiveness* dengan koefisien 1,712 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi :
- $$Y = 3,008 + 0,145X_1 + 1,571X_2 + 1,058X_3 + 1,712X_4 + 1,071X_5$$
8. Pada Uji t, Diperoleh nilai signifikansi dari empathy, reliability, responsiveness dan assurance lebih kecil dari 0,05, dengan demikian maka empathy, reliability, responsiveness dan assurance berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Rekanan sedangkan variable Tangible tidak berpengaruh signifikan.
- Nilai F hitung diperoleh sebesar 40,168 dan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil perhitungan di atas berarti nilai probabilitas untuk F statistik (signifikansi) adalah $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan

Assurance secara simultan/serentak signifikan mempengaruhi variabel terikat kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

V.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan maka untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari OPD dan Rekanan, ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat perlu melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat diharapkan melakukan pemeriksaan dokumen lelang dengan lebih teliti sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam penilaian dokumen dan tidak menimbulkan sesuatu yang tidak diinginkan dikemudian hari.
2. ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat diharapkan mengirimkan para personilnya untuk mengikuti berbagai pelatihan yang berhubungan dengan tugas pokoknya dalam bidang pengadaan barang/jasa, hal ini dilakukan demi meningkatkan kemampuan personil ULP dalam memahami ketentuan yang berlaku dan mengetahui keseluruhan proses pelelangan sehingga dengan demikian ULP dapat memberikan penjelasan yang baik dan benar saat rapat konsultasi dan rapat penjelasan.
3. ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat diharapkan melakukan pemeriksaan dokumen lelang dengan cepat dan tepat sehingga hasil pemeriksaan dokumen dapat diperoleh dengan cepat juga tanpa menimbulkan rasa kecurigaan terhadap sikap profesionalisme ULP dan secepat mungkin diperbaiki apabila ada kesalahan dokumen.

4. ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat diharapkan bekerja sesuai dengan prosedur dan perhitungan waktu yang baik, dimana semua pelelangan harus berjalan lancar ketika anggarannya sudah disiapkan dan perhitungan mulainya pekerjaan suatu proyek tidak boleh dipengaruhi oleh lambatnya kinerja ULP yang mengakibatkan target hasil pekerjaan menjadi mundur.
5. ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat ULP harus lebih banyak melakukan rapat persiapan karena dalam rapat inilah ULP bisa memahami paket yang akan dilelang dengan baik, ULP harus berkoordinasi dengan OPD atau PPK terkait paket pengadaan yang akan dilelang seperti pembahasan terhadap spesifikasi teknis, harga perkiraan sendiri (HPS) dan persyaratan-persyaratan teknis pendukung lainnya sehingga dapat menghindarkan terjadinya gagal lelang atau munculnya sanggahan.
6. Setiap Rekanan yang mengikuti proses pengadaan pasti menginginkan suatu proses kajian dan pertimbangan dokumen prasyarat dengan ketelitian yang tinggi sehingga tidak perlu adanya konsultasi yang berulangkali ataupun sanggahan yang dilayangkan kepada ULP dengan alasan ketidaktelitian dari pihak ULP sendiri. Untuk mewujudkan hal ini maka ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat harus memperbanyak personil kerja yang mumpuni dan profesional dalam proses pengadaan barang/jasa dan harus bekerja dengan penuh ketelitian.
7. ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat diharapkan untuk mengetahui dan melihat kualifikasi pengalaman dari semua rekanan yang

mengikuti proses pelelangan yang diadakan ULP itu sendiri, ULP penting untuk mengetahui latar belakang dan kiprah perusahaan rekanan yang mengajukan penawaran, misalnya apakah perusahaan rekanan tersebut pernah di-*blacklist* atau menggunakan sumber daya yang fiktif.



DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/KEP/M.PAN/1993
Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003
Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
- Irawan, H.D., (2007), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lovelock, C.H., (1996), Service Marketing , 3rd edition,Prentice Hall International Editions.
- Lukman, S., (1999), Manajemen Kualitas Pelayanan. Penerbit STIA LAN Press, Jakarta.
- Mahmudi, (2005), Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Mangkuprawira, S., dan Hubeis, A.V., (2007), Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Penerbit Ghilia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A-Berry, L., and Zeithaml, (1990), Delivering quality service balancing customer perception and expectation, The Free Press, New York.
- Pasolong, H., (2007), Teori Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Pawitra, T., (1993), Marketing : Dimensi, Falsafah, Disiplin dan Keahlian. Prasetya Mulya, Jakarta.

Peraturan Bupati Manggarai Barat Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.

Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No. 14 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No. 18 Tahun 2012 Tentang E-Tendering.

Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Supranto, J. (2003), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan ke-2. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Supranto, J. (2011), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan ke-4. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Putu Budiyasa, I M. Alit K. Salain, dan Mayun Nadiasa, Januari 2016. *Analisis Kepuasan SKPD dan Rekanan Terhadap layanan ULP Kabupaten Badung*, Jurnal Spektran Vol.4 No.1, Universitas Udayana Denpasar.

Hasiman Destiana Mariati, September 2017. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Nusa Tenggara Timur*, Tesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Wantara., (2017), "Uji Bentuk Fungsi Regresi atau MWD Test (memilih antara model regresi linear atau log-linear)", *Materi untuk Pelatihan Ekonometri Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.

Ni Ketut Sudiani, I M. Alit K. Salain, dan Gusti Ayu Putu Candra Dharmayanti, Juli 2018. *Evaluasi Pelayanan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Terhadap Tingkat Kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dan Penyedia Barang Dan Jasa Di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar*, Jurnal Spektran Vol.6 No.2, Universitas Udayana Denpasar.

ARTI SINGKATAN

OPD : Organisasi Perangkat Daerah, yaitu instansi/institusi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada tingkat Pemerintah Daerah di bawah pengendalian dan pengawasan Kepala Daerah.

ULP : Unit Layanan Pengadaan, yaitu unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I (Kementerian/Lembaga/ Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Institusi lainnya) yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada.

PPK : Pejabat Pembuat Komitmen, yaitu pejabat K/L/D/I (Kementerian/Lembaga/ Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Institusi lainnya) yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.



LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER

ANALISIS KEPUASAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DAN REKANAN TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT LAYANAN PENGADAAN (ULP) PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan OPD atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
2. Mengetahui hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan OPD atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
3. Mengetahui tingkat kepuasan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
4. Mengetahui hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
5. Mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dalam meningkatkan mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.

KERAHASIAAN INFORMASI

Kerahasiaan isian kuesioner ini akan dijamin dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja.

INFORMASI DAN HASIL SURVEI

Hasil penelitian ini dapat kami kirimkan ke alamat anda jika dikehendaki sebagai informasi tambahan dalam meningkatkan kerja sama antara OPD dan Rekanan dengan ULP Kabupaten Manggarai Barat.

Apabila Bapak dan Ibu memiliki pertanyaan mengenai survei ini, dapat menghubungi :

Peneliti : Antonius Walfino Teja
HP : 085238214444 atau email
tejaalfin@yahoo.com atau tejaalfin1993@gmail.com

Pembimbing : Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.
HP: 08122720865 atau e-mail harijantosetiawan@yahoo.com
Ir. A. Koesmargono, M.Const., Mgt.,Ph.D.
HP : 08112500303 atau e-mail koesmarg@gmail.com

Terima kasih atas kesediaan Bapak dan Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semua informasi yang Bapak dan Ibu berikan dalam survei ini dijamin kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja.

Hormat saya,

Antonius Walfino Teja

KUESIONER UNTUK ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)

DATA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)

Nama OPD :

Jabatan :

DATA RESPONDEN

Pendidikan Terakhir : SLTA / D3 / S1 / S2 / S3

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER BENTUK TABEL

Pertanyaan di bawah ini mohon dibaca dengan hati-hati dan harap diisi semua, jika ada yang kosong maka kuesioner ini dianggap cacat. Cara menjawab dengan memberikan tanda (X) pada kotak jawaban yang paling cocok menurut keadaan dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

Pernyataan berhubungan dengan “**KEPUASAN**”, yaitu kondisi yang diterima/dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara sebagai gambaran kinerja ULP, pada kolom :

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

Pernyataan berhubungan dengan “**KEPENTINGAN**”, yaitu kondisi yang diinginkan/diharapkan diterima/dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara sebagai gambaran harapan kepada ULP, pada kolom :

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

KUESIONER UNTUK REKANAN

DATA REKANAN

Nama Perusahaan : _____

Jabatan : _____

DATA RESPONDEN

Pendidikan terakhir : SLTA / D3 / S1 / S2 / S3

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER BENTUK TABEL

Pertanyaan di bawah ini mohon dibaca dengan hati-hati dan harap diisi semua, jika ada yang kosong maka kuesioner ini dianggap cacat. Cara menjawab dengan memberikan tanda (X) pada kotak jawaban yang paling cocok menurut keadaan dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

Pernyataan berhubungan dengan “**KEPUASAN**”, yaitu kondisi yang diterima/dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara sebagai gambaran kinerja ULP, pada kolom :

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

Pernyataan berhubungan dengan “**KEPENTINGAN**”, yaitu kondisi yang diinginkan/diharapkan diterima/dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara sebagai gambaran harapan kepada ULP, pada kolom :

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

5	Kepatuhan ULP dalam mengikuti SOP							
6	Kecepatan ULP memberikan hasil pelelangan							
7	Kelengkapan dan Kejelasan Dokumen akhir lelang							
8	Kejelasan ULP dalam memberikan waktu pelaksanaan proses lelang							
9	Kepatuhan ULP dalam mengikuti waktu pelaksanaan proses lelang yang telah disusun							
10	Kepatuhan ULP pada dokumen lelang dan aturan							
11	Transparansi ULP dalam proses lelang							

LAMPIRAN 2. DATA PRESEPSI KEPUASAN OPD ATAS KINERJA ULP

RESP ONDE N	TANGIBLE/NYATA					EMPATHY/EMPATI			RELIABILITY/KEANDALAN						RESPONSIVENESS			ASSURANCE/KEPASTIAN						
	TA1	TA2	TA3	TA4	TA5	EM1	EM2	EM3	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	RE6	RES 1	RES 2	RES 3	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2
9	3	3	2	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
10	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
12	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
13	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2
18	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	1	3	5	4	5	3	3	3	4	4	5
21	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
SKOR KEPUA SAN	80	78	76	76	71	82	81	79	78	78	76	77	74	70	78	84	83	83	79	79	80	83	82	82

LAMPIRAN 3. DATA EKSPEKTASI KEPENTINGAN OPD SEBAGAI HARAPAN KEPADA ULP

RESPONDEN	TANGIBLE/NYATA					EMPATHY			RELIABILITY/KEANDALAN						RESPONSIVENESS			ASSURANCE/KEPASTIAN							
	T A 1	T A 2	T A 3	T A 4	T A 5	E M 1	E M 2	E M 3	R E1	R E2	R E3	R E4	R E5	R E6	RE S1	RE S2	RE S3	A S1	A S2	A S3	A S4	A S5	A S6	A S7	
1	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
15	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SKOR KEPENTINGAN	85	90	83	90	86	92	92	90	89	90	91	92	93	89	93	91	92	89	92	92	93	93	92	93	93

LAMPIRAN 4. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN OPD

LAMPIRAN 5. DATA VARIABEL INDEPENDEN DAN DEPENDEN OPD

	TA	EM	REL	RES	AS	TKP
RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	95,2	80,0	82,1	100	77,1	86,9
2	94,4	90,0	70,0	90,9	100	89,1
3	95,2	86,7	72,4	80,0	88,6	84,6
4	84,0	100	89,3	85,7	87,9	89,4
5	88,0	86,7	84,6	90,9	96,8	89,4
6	72,0	74,3	74,1	100	97,0	83,5
7	96,0	90,9	86,7	80,0	100	90,7
8	87,5	72,7	81,0	100	75,0	83,2
9	75,2	80,0	89,7	86,7	94,3	85,2
10	88,9	100	79,2	75,0	92,9	87,2
11	75,2	80,0	93,3	93,3	77,1	83,8
12	72,0	74,3	72,0	73,3	71,4	72,6
13	76,0	92,9	90,0	85,7	100	88,9
14	92,9	100	85,7	98,8	87,9	93,1
15	98,8	89,7	89,7	80,0	98,8	91,4
16	95,5	100	72,0	85,7	91,9	89,0
17	98,2	87,5	89,7	87,5	100	92,6
18	88,4	94,7	80,0	86,7	93,8	88,7
19	99,9	100	89,6	80,0	77,1	89,3
20	94,7	76,7	71,2	80,0	77,1	80,0
21	91,3	92,9	90,0	93,3	80,0	89,5
	TINGKAT KEPUASAN (%)					87,0

LAMPIRAN 6. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL TANGIBEL OPD

		Correlations					
		TA1	TA2	TA3	TA4	TA5	TA
TA1	Pearson Correlation	1	.806**	.827**	.776**	.779**	.925**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	21	21	21	21	21	21
TA2	Pearson Correlation	.806**	1	.751**	.706**	.786**	.903**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	21	21	21	21	21	21
TA3	Pearson Correlation	.827**	.751**	1	.751**	.820**	.914**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	21	21	21	21	21	21
TA4	Pearson Correlation	.776**	.706**	.751**	1	.711**	.871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	21	21	21	21	21	21
TA5	Pearson Correlation	.779**	.786**	.820**	.711**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	21	21	21	21	21	21
TA	Pearson Correlation	.925**	.903**	.914**	.871**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	21	21	21	21	21	21

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	5

**LAMPIRAN 7. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL
EMPATHY OPD**

		Correlations			
		EM1	EM2	EM3	EM
EM1	Pearson Correlation	1	.723**	.819**	.890**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	21	21	21	21
EM2	Pearson Correlation	.723**	1	.901**	.943**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	21	21	21	21
EM3	Pearson Correlation	.819**	.901**	1	.973**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	21	21	21	21
EM	Pearson Correlation	.890**	.943**	.973**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	21	21	21	21

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	3

**LAMPIRAN 8. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL
RELIABILITY OPD**

		Correlations						
		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	RE6	RE
RE1	Pearson Correlation	1	.835**	.659**	.860**	.853**	,382	.925**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,087	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21
RE2	Pearson Correlation	.835**	1	.610**	.789**	.868**	,243	.871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,000	,289	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21
RE3	Pearson Correlation	.659**	.610**	1	.694**	.608**	.713**	.851**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003		,000	,003	,000	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21
RE4	Pearson Correlation	.860**	.789**	.694**	1	.726**	,380	.890**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,089	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21
RE5	Pearson Correlation	.853**	.868**	.608**	.726**	1	,283	.874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000		,213	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21
RE6	Pearson Correlation	,382	,243	.713**	,380	,283	1	.589**
	Sig. (2-tailed)	,087	,289	,000	,089	,213		,005
	N	21	21	21	21	21	21	21
RE	Pearson Correlation	.925**	.871**	.851**	.890**	.874**	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,005	
	N	21	21	21	21	21	21	21

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	6

**LAMPIRAN 9. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL
RESPONSIVENESS OPD**

		Correlations			
		RES1	RES2	RES3	RES
RES1	Pearson Correlation	1	.687**	.714**	.897**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000
	N	21	21	21	21
RES2	Pearson Correlation	.687**	1	.722**	.890**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000
	N	21	21	21	21
RES3	Pearson Correlation	.714**	.722**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	21	21	21	21
RES	Pearson Correlation	.897**	.890**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	21	21	21	21

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	3

LAMPIRAN 10. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL ASSURANCE OPD

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS
AS1	Pearson Correlation	1	.550**	.595**	.614**	.691**	.677**	.638**	.776**
	Sig. (2-tailed)		,010	,004	,003	,001	,001	,002	,000
AS2	N	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	.550**	1	.835**	.887**	.789**	.712**	.671**	.897**
AS3	Sig. (2-tailed)	,010		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21	21
AS4	Pearson Correlation	.595**	.835**	1	.740**	.762**	.764**	.667**	.891**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,000	,000	,001	,000
AS5	N	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	.614**	.887**	.740**	1	.741**	.647**	.539*	.843**
AS6	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,002	,012	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21	21
AS7	Pearson Correlation	.691**	.789**	.762**	.741**	1	.803**	.811**	.928**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000
AS	N	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	.677**	.712**	.764**	.647**	.803**	1	.704**	.879**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,002	,000		,000	,000
	N	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	.638**	.671**	.667**	.539*	.811**	.704**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,001	,012	,000	,000		,000
	N	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	.776**	.897**	.891**	.843**	.928**	.879**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	21	21	21	21	21	21	21	21

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	7

LAMPIRAN 11. MEAN DAN STANDAR DEVIASI KEPUASAN OPD

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TA1	21	2	5	3.81	.873
TA2	21	2	5	3.71	1.056
TA3	21	2	5	3.62	.865
TA4	21	2	5	3.62	.921
TA5	21	2	5	3.38	.921
EM1	21	3	5	3.90	.768
EM2	21	2	5	3.86	.964
EM3	21	2	5	3.76	.995
RE1	21	2	5	3.71	1.146
RE2	21	2	5	3.71	.902
RE3	21	2	5	3.62	.973
RE4	21	2	5	3.67	.913
RE5	21	2	5	3.52	1.030
RE6	21	1	5	3.33	.913
RES1	21	2	5	3.71	.845
RES2	21	2	5	4.00	.775
RES3	21	2	5	3.95	.805
AS1	21	2	5	3.95	.740
AS2	21	2	5	3.76	.831
AS3	21	2	5	3.76	.995
AS4	21	2	5	3.81	.750
AS5	21	2	5	3.95	.973
AS6	21	2	5	3.90	.889
AS7	21	2	5	3.90	.944
Valid N (listwise)	21				

LAMPIRAN 12. MEAN DAN STANDAR DEVIASI KEPENTINGAN OPD
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TA1	21	2	5	4.05	.973
TA2	21	2	5	4.29	1.007
TA3	21	2	5	3.95	.865
TA4	21	2	5	4.29	1.007
TA5	21	2	5	4.10	.944
EM1	21	2	5	4.38	.865
EM2	21	2	5	4.38	.973
EM3	21	2	5	4.29	.902
RE1	21	2	5	4.24	.995
RE2	21	3	5	4.29	.784
RE3	21	2	5	4.33	.966
RE4	21	2	5	4.38	.921
RE5	21	2	5	4.43	.978
RE6	21	2	5	4.24	.995
RES1	21	2	5	4.43	.926
RES2	21	2	5	4.33	.913
RES3	21	2	5	4.38	.973
AS1	21	2	5	4.24	.944
AS2	21	2	5	4.38	.973
AS3	21	2	5	4.38	.921
AS4	21	2	5	4.43	.870
AS5	21	2	5	4.43	1.028
AS6	21	3	5	4.38	.865
AS7	21	2	5	4.43	.978
Valid N (listwise)	21				

LAMPIRAN 13. UJI NORMALITAS OPD

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		21
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.92830758
	Absolute	.141
Most Extreme Differences	Positive	.141
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.648
Asymp. Sig. (2-tailed)		.794

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 14. UJI MULTIKOLINEARITAS OPD

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-5.796	10.515		-.551	.590		
	tangible	.103	.729	.021	.141	.889	.343	2.913
	empathy	.137	1.339	.017	.102	.920	.272	3.676
	reliability	1.191	.553	.287	2.153	.048	.431	2.321
	responsive ness	3.407	1.283	.362	2.656	.018	.411	2.434
	assurance	1.491	.547	.387	2.724	.016	.378	2.646

a. Dependent Variable: kepuasan OPD

LAMPIRAN 15. UJI HETEROSKEDASTISITAS OPD

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	12.397	6.313		1.964	.068
	tangible	-.154	.438	-.146	-.353	.729
	empathy	-.393	.804	-.227	-.489	.632
	reliability	.016	.332	.018	.048	.962
	responsiveness	-.127	.770	-.062	-.165	.871
	assurance	.047	.329	.056	.143	.888

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 16. UJI REGRESI LINEAR BERGANDA OPD

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 ^a	.885	.847	8.000

a. Predictors: (Constant), assurance, tangible, reliability, responsiveness, empathy

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7417.114	5	1483.423	23.178
	Residual	960.029	15	64.002	
	Total	8377.143	20		

a. Dependent Variable: kepuasan OPD

b. Predictors: (Constant), assurance, tangible, reliability, responsiveness, empathy

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.796	10.515		.590
	tangible	.103	.729	.021	.889
	empathy	.137	1.339	.017	.920
	reliability	1.191	.553	.287	.048
	responsiveness	3.407	1.283	.362	.018
	assurance	1.491	.547	.387	.016

a. Dependent Variable: kepuasan OPD

LAMPIRAN 17. DATA PRESEPSI KEPUASAN REKANAN ATAS KINERJA ULP

	TANGIBLE/NYATA					EMPATHY/EMPATI					RELIABILITY/KEANDALAN					RESPONSIVENESS				ASSURANCE/KEPASTIAN												
	RESPONDEN	T A 1	T A 2	T A 3	T A 4	T A 5	E M 1	E M 2	E M 3	E M 4	E M 5	R E 1	R E 2	R E 3	R E 4	R E 5	R E 6	R E S 1	R E S 2	R E S 3	R E S 4	A S 1	A S 2	A S 3	A S 4	A S 5	A S 6	A S 7	A S 8	A S 9	A S 10	A S 11
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
15	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
18	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	

LANJUTAN LAMPIRAN 17. DATA PRESEPSI KEPUASAN REKANAN ATAS KINERJA ULP

	TANGIBLE/NY ATA					EMPATHY/EM PATI					RELIABILITY/KE ANDALAN					RESPONSIVENESS				ASSURANCE/KEPASTIAN								
	RESP ONDE N	T A 1	T A 2	T A 3	T A 4	T A 5	E M	E M	E M	E M	R E	R E	R E	R E	R E	R E	A S 1	A S 2	A S 3	A S 4	A S 5	A S 6	A S 7	A S 8	A S 9	A S 0	A S 1	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
24	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
25	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
29	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
31	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
32	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
SKOR KEPU ASAN	1 1 5	1 1 9	1 1 4	1 1 0	1 1 7	1 1 4	1 1 7	1 1 6	1 1 8	1 1 0	1 1 0	1 1 0	1 1 5	1 1 3	1 1 1	1 1 0	1 1 3	1 1 3	1 1 3	1 1 3	1 1 3	1 1 3	1 1 2	1 1 2	1 1 2	1 1 3	1 1 3	

LAMPIRAN 18. DATA EKSPEKTASI KEPENTINGAN REKANAN SEBAGAI HARAPAN KEPADA ULP

	TANGIBLE/NYATA					EMPATHY/EMPATI					RELIABILITY/KEANDALAN					RESPONSIVENESS				ASSURANCE/KEPASTIAN										
	RES PON DEN 1	T A 2	T A 3	T A 4	T A 5	E M 1	E M 2	E M 3	E M 4	E M 5	R E 1	R E 2	R E 3	R E 4	R E 5	R E 6	R E S 1	R E S 2	R E S 3	R E S 4	A S 1	A S 2	A S 3	A S 4	A S 5	A S 6	A S 7	A S 8	A S 9	A S 10
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
10	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
14	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
15	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
16	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
18	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
19	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5

LANJUTAN LAMPIRAN 18. DATA EKSEPKTASI KEPENTINGAN REKANAN SEBAGAI HARAPAN KEPADA ULP

	TANGIBLE/N YATA					EMPATHY/E MPATI					RELIABILITY/K EANDALAN					RESPONSI VENESS					ASSURANCE/KEPASTIAN										
RESP ONDEN	T A 1	T A 2	T A 3	T A 4	T A 5	E M 1	E M 2	E M 3	E M 4	E M 5	R E 1	R E 2	R E 3	R E 4	R E 5	R E 6	R E S 1	R E S 2	R E S 3	R E S 4	A S 1	A S 2	A S 3	A S 4	A S 5	A S 6	A S 7	A S 8	A S 9	A S 10	A S 11
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
23	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
25	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5		
27	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
28	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5		
29	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5		
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
31	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3		
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
SKOR KEPENTINGAN	128	134	126	148	134	140	133	138	128	111	133	144	144	144	144	147	144	139	145	140	146	144	145	144	143	144	147	145			

LAMPIRAN 19. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN REKANAN

**LAMPIRAN 20. DATA VARIABEL INDEPENDEN DAN DEPENDEN
REKANAN**

RESPONDEN	TA	EM	REL	RES	AS	TKP
	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	83,3	92,0	93,1	94,7	90,9	90,8
2	71,4	91,3	70,0	100	86,8	83,9
3	95,2	91,7	86,2	89,5	85,5	89,6
4	100	100	74,1	88,9	93,9	91,4
5	84,2	76,2	81,5	88,2	85,7	83,2
6	83,3	91,7	79,3	95,0	94,1	88,7
7	76,0	100	89,3	84,2	81,6	86,2
8	75,2	90,9	86,7	95,0	83,6	86,3
9	86,4	82,6	77,8	84,2	87,5	83,7
10	95,2	100	92,6	100	90,4	95,6
11	95,2	100	77,8	94,7	90,4	91,6
12	95,2	100	74,1	94,7	86,5	90,1
13	83,3	95,2	74,1	89,5	92,5	86,9
14	88,9	100	70,8	88,9	96,0	88,9
15	89,5	86,4	96,3	94,1	91,8	91,6
16	88,2	95,2	85,7	80,0	81,5	86,1
17	81,8	86,4	78,6	88,2	88,5	84,7
18	85,0	76,5	90,0	100	95,9	89,5
19	95,2	88,0	78,6	94,1	97,8	90,8
20	80,0	84,0	93,3	95,0	96,4	89,7
21	95,2	100	84,2	80,0	95,9	91,1
22	95,2	100	75,0	100	83,6	90,8
23	87,0	80,0	93,1	94,7	87,3	88,4
24	93,8	81,3	77,3	100	100	90,5
25	87,0	86,4	88,9	78,9	86,0	85,4
26	100	100	99,8	100	92,2	98,4
27	83,3	90,9	93,3	90,0	94,4	90,4
28	100	95,8	96,4	89,5	94,0	95,1
29	85,0	90,9	88,9	88,9	87,8	88,3
30	80,0	87,0	86,2	84,2	94,3	86,3
31	100	78,6	78,6	100	87,8	89,0
32	83,3	88,0	80,0	90,0	89,1	86,1
	TINGKAT KEPUASAN (%)					89,0

**LAMPIRAN 21. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL
TANGIBEL REKANAN**

		Correlations					
		TA1	TA2	TA3	TA4	TA5	TA
TA1	Pearson Correlation	1	.800**	.722**	.539**	.796**	.912**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
TA2	Pearson Correlation	.800**	1	.569**	.660**	.765**	.888**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
TA3	Pearson Correlation	.722**	.569**	1	,315	.609**	.759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,079	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
TA4	Pearson Correlation	.539**	.660**	,315	1	.728**	.762**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,079		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
TA5	Pearson Correlation	.796**	.765**	.609**	.728**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32
TA	Pearson Correlation	.912**	.888**	.759**	.762**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	5

**LAMPIRAN 22. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL
EMPATHY REKANAN**

		Correlations					
		EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	EM
EM1	Pearson Correlation	1	.612**	.772**	.811**	.612**	.888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
EM2	Pearson Correlation	.612**	1	.643**	.528**	.614**	.786**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
EM3	Pearson Correlation	.772**	.643**	1	.738**	.549**	.864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000
	N	32	32	32	32	32	32
EM4	Pearson Correlation	.811**	.528**	.738**	1	.673**	.887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
EM5	Pearson Correlation	.612**	.614**	.549**	.673**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32
EM	Pearson Correlation	.888**	.786**	.864**	.887**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	5

**LAMPIRAN 23. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL
RELIABILITY REKANAN**

		Correlations						
		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	RE6	RE
RE1	Pearson Correlation	1	.674**	.689**	.441*	.379*	.426*	.750**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,012	,032	,015	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
RE2	Pearson Correlation	.674**	1	.605**	.548**	.425*	.401*	.761**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,015	,023	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
RE3	Pearson Correlation	.689**	.605**	1	.546**	.519**	.382*	.787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,002	,031	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
RE4	Pearson Correlation	.441*	.548**	.546**	1	.828**	.630**	.849**
	Sig. (2-tailed)	,012	,001	,001		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
RE5	Pearson Correlation	.379*	.425*	.519**	.828**	1	.779**	.835**
	Sig. (2-tailed)	,032	,015	,002	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
RE6	Pearson Correlation	.426*	.401*	.382*	.630**	.779**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	,015	,023	,031	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
RE	Pearson Correlation	.750**	.761**	.787**	.849**	.835**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	6

LAMPIRAN 24. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL *RESPONSIVENESS REKANAN*

Correlations

		RES1	RES2	RES3	RES4	RES
RES1	Pearson Correlation	1	.730**	.612**	.453**	.819**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,009	,000
	N	32	32	32	32	32
RES2	Pearson Correlation	.730**	1	.733**	.361*	.840**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,043	,000
	N	32	32	32	32	32
RES3	Pearson Correlation	.612**	.733**	1	.651**	.914**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32
RES4	Pearson Correlation	.453**	.361*	.651**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	,009	,043	,000		,000
	N	32	32	32	32	32
RES	Pearson Correlation	.819**	.840**	.914**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	4

LAMPIRAN 25. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL ASSURANCE REKANAN

Correlations

LANJUTAN LAMPIRAN 25. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA VARIABEL ASSURANCE REKANAN

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	AS11	AS
AS8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,323 ,072	.457** ,009	.364 ,040	.410* ,020	-,084 ,647	.528** ,002	.666** ,000	1	.449** ,010	,216 ,236	,124 ,500	,568** ,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
AS9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,462** ,008	.486** ,005	.392* ,027	.502** ,003	,113 ,538	.656** ,000	.536** ,002	.449** ,010	1 ,000	.757** ,000	,565** ,001	,775** ,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
AS10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,456** ,009	.495** ,004	.489** ,004	.426* ,015	,337 ,059	.537** ,002	.405* ,022	,216 ,236	.757** ,000	1 ,000	,495** ,004	,742** ,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
AS11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,353* ,047	.407* ,021	,074 ,688	,328 ,067	,165 ,367	.428* ,014	.350* ,050	,124 ,500	.565** ,001	.495** ,004	1 ,001	,550** ,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
AS	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,758** ,000	.805** ,000	.721** ,000	.767** ,000	.399* ,024	.820** ,000	.693** ,000	.568** ,001	.775** ,000	.742** ,000	,550** ,001	1 ,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	11

LAMPIRAN 26. MEAN DAN STANDAR DEVIASI KEPUASAN REKANAN

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TA1	32	2	4	3.59	.560
TA2	32	3	4	3.72	.457
TA3	32	3	4	3.56	.504
TA4	32	3	5	3.75	.508
TA5	32	2	4	3.66	.545
EM1	32	2	5	3.88	.609
EM2	32	2	5	3.97	.595
EM3	32	2	5	3.94	.669
EM4	32	2	5	4.00	.718
EM5	32	2	5	4.06	.801
RE1	32	2	5	3.78	.659
RE2	32	2	5	3.75	.672
RE3	32	2	5	3.91	.734
RE4	32	3	5	3.84	.767
RE5	32	3	5	3.78	.706
RE6	32	2	5	3.75	.718
RES1	32	2	5	4.13	.554
RES2	32	2	5	4.06	.619
RES3	32	2	5	4.31	.738
RES4	32	3	5	4.22	.659
AS1	32	3	5	4.19	.592
AS2	32	2	5	4.16	.677
AS3	32	3	5	4.06	.669
AS4	32	2	5	4.28	.772
AS5	32	3	5	4.06	.669
AS6	32	2	5	4.00	.568
AS7	32	2	5	3.97	.538
AS8	32	2	5	3.97	.538
AS9	32	2	5	4.19	.693
AS10	32	3	5	4.28	.634
AS11	32	3	5	4.09	.530
Valid N (listwise)	32				

LAMPIRAN 27. MEAN DAN STANDAR DEVIASI KEPENTINGAN REKANAN

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TA1	32	2	4	3.59	.560
TA2	32	3	4	3.72	.457
TA3	32	3	4	3.56	.504
TA4	32	3	5	3.75	.508
TA5	32	2	4	3.66	.545
EM1	32	2	5	3.94	.504
EM2	32	3	5	4.06	.435
EM3	32	2	5	4.00	.622
EM4	32	2	5	4.06	.619
EM5	32	2	5	4.13	.707
RE1	32	2	5	4.16	.628
RE2	32	3	5	4.16	.515
RE3	32	2	5	4.19	.693
RE4	32	3	5	4.28	.581
RE5	32	3	5	4.16	.628
RE6	32	3	5	4.13	.609
RES1	32	2	5	4.13	.554
RES2	32	2	5	4.06	.619
RES3	32	2	5	4.31	.738
RES4	32	3	5	4.19	.644
AS1	32	3	5	4.19	.592
AS2	32	2	5	4.25	.718
AS3	32	3	5	4.16	.723
AS4	32	2	5	4.34	.787
AS5	32	3	5	4.13	.707
AS6	32	2	5	4.09	.641
AS7	32	2	5	3.97	.538
AS8	32	2	5	4.03	.595
AS9	32	2	5	4.22	.706
AS10	32	3	5	4.34	.653
AS11	32	3	5	4.22	.608
Valid N (listwise)	32				

LAMPIRAN 28. UJI NORMALITAS REKANAN

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.37774416
	Absolute	.099
Most Extreme Differences	Positive	.059
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.560
Asymp. Sig. (2-tailed)		.913

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 29. UJI MULTIKOLINEARITAS REKANAN

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.008	11.308	.266	.792		
	tangible	.145	.648	.020	.224	.825	.554 1.807
	empathy	1.571	.713	.286	2.205	.037	.263 3.805
	reliability	1.058	.405	.225	2.615	.015	.597 1.676
	responsive ness	1.712	.817	.231	2.095	.046	.362 2.759
	assurance	1.071	.459	.322	2.331	.028	.231 4.333

a. Dependent Variable: kepuasan Rekanan

LAMPIRAN 30. UJI HETEROSKEDASTISITAS REKANAN

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.242	6.182		2.466	.021
	tangible	.129	.354	.080	.363	.720
	empathy	-.273	.390	-.226	-.702	.489
	reliability	.414	.221	.400	1.873	.072
	responsiveness	-.079	.447	-.048	-.176	.862
	assurance	-.348	.251	-.476	-1.387	.177

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 31. UJI REGRESI LINEAR BERGANDA REKANAN

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.941 ^a	.885	.863		5.872

a. Predictors: (Constant), assurance, tangible, reliability, responsiveness, empathy

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6925.351	5	1385.070	40.168	.000 ^b
	Residual	896.524	26	34.482		
	Total	7821.875	31			

a. Dependent Variable: kepuasan Rekanan

b. Predictors: (Constant), assurance, tangible, reliability, responsiveness, empathy

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.008	11.308		.266 .792
	tangible	.145	.648	.020 .224	.825
	empathy	1.571	.713	.286 2.205	.037
	reliability	1.058	.405	.225 2.615	.015
	responsiveness	1.712	.817	.231 2.095	.046
	assurance	1.071	.459	.322 2.331	.028

a. Dependent Variable: kepuasan Rekanan