

DAFTAR PUSTAKA

- Lubis, Halik. 2019. *Tuntunan Lengkap Haji dan Umrah*. Tangerang Selatan: Cemerlang Media
- Arifin, Johar, dkk. 2019. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Yogyakarta: CV. Istana Agency
- Bangsawan, Indra, dkk. 2021. *Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula*. Jambi: Anugrah Pratama Press
- Laela, Yusran, dkk. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Desindo Putra Mandiri
- Dailiati, Surya. 2017. *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya
- Irwan H. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Haryanto, dkk. 2021. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Media Nusa Creative
- Ismundar, dkk. 2017. *17 Tuntunan Hidup Muslim*. Yogyakarta: Deepublish
- Abidin, Zaenal. 2020. *Fiqih Ibadah*. Yogyakarta: Deepublish
- Suranto, Widiyarti, dkk. 2019. *Konsep Mutu Dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*. Semarang: Alprin
- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Daniar, Wijayanti, dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi dan Manajemen*. Jawa Timur: Widya Gama Press

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metedologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Piradana, Sidik. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Penerbit Pascal Books
- Salim, Syahrums. 2021. *Metedologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cita Pustaka
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan)*. Jakarta: Prenadamedia
- Sugiarto. 2022. *Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Ridwan. 2015. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Harsono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bogor: IN Media
- Wawan Widana. 2020. *Uji Persyaratan Analisis*. Jawa Timur: Klik Media
- Priyanto, Duwi. 2022. *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- D Gujarat. 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat
- Siyoto, Sandu, dkk. 2015. *Dasar Metedologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sudaryono. 2021. *Statistik 1 Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)
- Rifkhan. 2020. *Pedoman Metedologi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner*. Indramayu: CV Adanu Abimata
- Kemenag.go.id. *Pemerintah Tunggu Kapasitas Haji Dari Arab Saudi Hingga 20 Mei 2022*. <http://www.kemenag.go.id>. Diakses pada 5 Oktober 2021

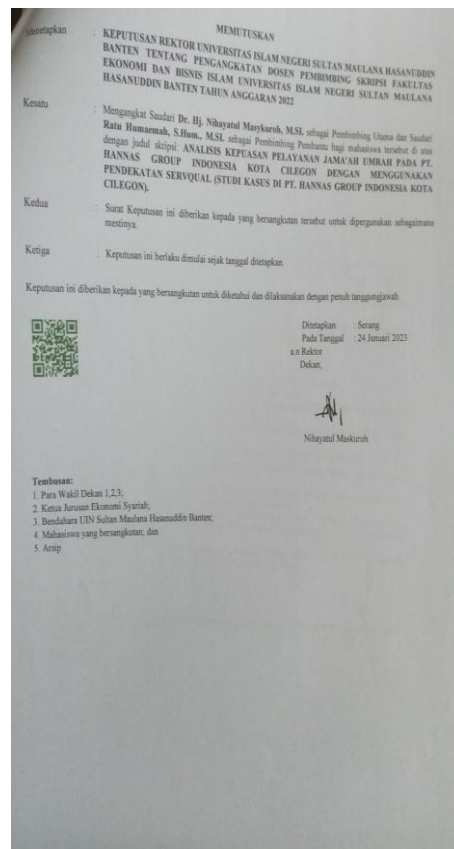
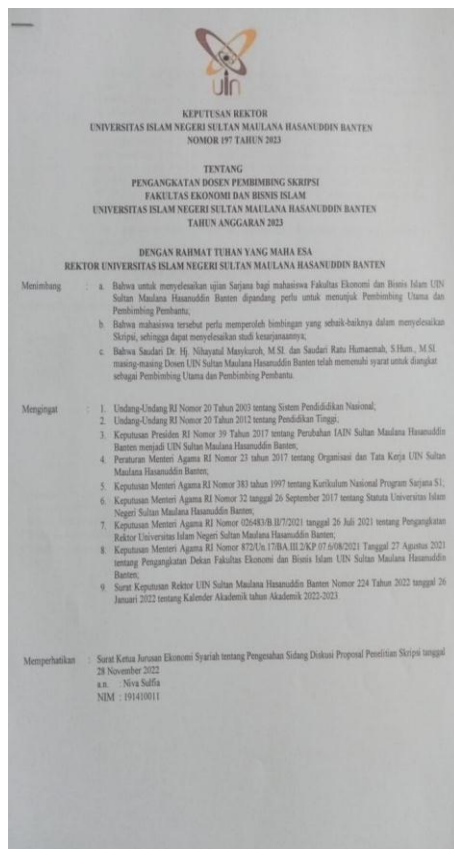
- Hasibuan Marisca Ririn. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café Vanilla Panyabungan". *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*. Vol 4 No.3. Insitut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)
- Widianti, Resti, dkk. 2017. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah". *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol. 2 No.4. UIN Sunan Gunung Jati
- Mariska, Hana Zita, dkk. 2016. "Pengaruh Dimensi Cervice Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol. 14. No. 2. Universitas Bakrie
- Rachim. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Surabaya". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10 No.3. Universitas Narotama
- Upradi. 1993. "Populasi Sampel Penelitian". *Jurnal UNISIA*. Vol. 8 No. 2. UNISA
- Rizkiyadi, Sa'ban. 2016. *Efektivitas Pelayanan Jama'ah Umrah Pada PT. Wahana Mitra Wisata*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Pratama, Ageng, Kurniawan. 2018. *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT. OSG Indonesia*. Skripsi. Jakarta: Universitas Mercu Buana
- MP Anuraga, Ririh. 2019. *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603 Di Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Admita, Sari, Aprilia. 2021. *Penerapan Metode Servqual Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Umrah Pada Rizkia Tour dan Travel Cabang Bukit Tinggi*. Skripsi. Bukittinggi: Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi

Sarah. 2021. *Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019*. Skrip. Riau: UIN Suska Riau


Baidhawi, Muhammad. 2021. *Optimalisasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah Pada PT. Sahid Gema Wisata Tahun 2019 Jakarta*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Dosen Pembimbing



Lampiran 2. Buku Bimbingan Skripsi





UIN
BUKU
BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Niva Sufia
 NIM : 191910011
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Tahun Akademik : 2022-2023
 Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Jarkom Haji dan Umrah Pada PT-Hannas Group Indonesia Kota Cirebon dengan Mempertimbangkan Persebaran Sengketa (Studi Kasus di PT-Hannas Group Indonesia Kota Cirebon)
 Pembimbing I : Dr. Fb. Ningsetti, M.Pd., M.Si.
 Pembimbing II : Ratu Humairauly, S.Hum, M.Si.



3

Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
1	08-Mei-2023	Revisi Bab 1	
2	08-Mei-2023	Revisi Bab 2	



7

Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
1	08-Mei-2023	Revisi Bab 3	
2	08-Mei-2023	Revisi Bab 4	

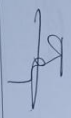

8

Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
3	08-Juni-2023	Revisi Bab 5	
4	26-Juni-2023	ACC	



9

Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
1	12-03-2023	Penyusunan RPP & PPT Kelas	
2	14-03-2023	Observasi Kelas dan Kerjasama	

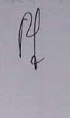

12

Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
3	27-03-2023	Penyusunan RPP & PPT Kelas	
4	29-03-2023	penyusunan RPP dan PPT	


16

Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
5	05-05-2023	Penyusunan RPP & PPT	
6	26-Juni-2023	Revisi Ajaran dan Kesimpulan	


17

Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian Tahap Bimbingan	Tanda Tangan
7	3-Juni-2023 7-Juli-2023	ACC (Melalui whatsapp) ACC Secara langsung	

18

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax. 200022
 website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : B-10/Un.17/F.V.J.1/PP.009/02/2023 Serang, 15 Februari 2023

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Surat Permohonan Data Penelitian

Kepada Yth
 Kepala **PT. HANNAS GROUP INDONESIA KOTA CILEGON**
 di
 Link. Masjid, No. 2, RT 01, RW 01, Kelurahan Jombang Wetan, Kecamatan Jombang, Kota Cilegon

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.



Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak/ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktifitas keseharian, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: 026483 Tahun 2021 tentang Pedoman Akademik, khususnya yang mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/ibu untuk memberikan informasi atau data dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut.


Adapun Judul Skripsi Yang Dimaksud Adalah Analisis Kepuasan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon Dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus Di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon). Akan dibahas oleh:

Nama : Niva Sulfia
 NIM : 191410011
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Tahun Akademik : 2022/2023

Demikian atas bantuan dan perhatian Bapak/ibu, kami menghaturkan ucapan terima kasih. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Lampiran 4. Surat Pernyataan Persetujuan

 **PT. HANNAS GROUP INDONESIA KOTA CILEGON**
Link. Masjid No.2 RT. 001/RW. 002, Desa/Kelurahan Jombang Wetan,
Kec. Jombang, Kota Cilegon, Provinsi Banten
[www. Hannasgroup.co.id](http://www.Hannasgroup.co.id)
Phone 087794482982

SURAT PERNYATAAN


Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Niva Sulfia
Alamat : Link. Cikerut Kavling Permai No.71 RT. 02 RW.
04, Kec. Cibeber, Kota Cilegon
Asal Kampus : UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
NIM : 191410011
No Telp : 08993327743

Menyatakan bahwa saya bersedia untuk menjaga kerahasiaan data-data yang didapatkan dari PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon dan berjanji untuk tidak menyebarkan data-data tersebut kepada pihak yang tidak berkepentingan tanpa persetujuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran atas hal tersebut maka lembaga berhak memberikan sanksi yang berlaku.

Cilegon, 23 Februari 2023


Niva Sulfia

NO	KARAKTERISTIK KEPUASAN PELAYANAN	1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1	Penampilan Petugas Dalam Melayani Jama'ah Umrah					
2	Pengguna identitas dalam bekerja kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan					
3	Pegawai memberikan peralatan perlengkapan umrah yang memadai					

4	Jama'ah Umrah menggunakan peralatan yang layak dan standar					
<i>Empathy</i> (Empati)						
1	Memberikan kenyamanan dan kemudahan					
2	Mampu berkomunikasi dengan baik dan konsisten					
3	Memahami kondisi konsumen dan keadaan sekitar					
<i>Reliability</i> (Kendala)						
1	Pegawai Memberikan Pelayanan yang sama dan konsisten setiap waktu					

2	Pelayanan Jama'ah Umrah yang diberikan selalu akurat dan tepat sasaran					
3	Memberikan kemudahan dalam melayani Jama'ah Umrah dari sisi sistem maupun pegawai					
<i>Resvonsivve</i> (Daya Tanggap)						
1	Kesigapan dalam menangani Jama'ah Umrah					
2	Kecepatan pegawai atau sistem pelayanan Jama'ah Umrah					
3	Penanganan dalam masalah atau keluhan setiap Jama'ah Umrah					

<i>Assurance</i> (Jaminan)						
1	Pegawai dan system berkompeten dalam melayani jama'ah umrah					
2	Pegawai dan sistem memiliki kinerja baik sehingga dapat dipercaya jama'ah umrah					
3	Pegawai memiliki jaminan berkelakuan baik					
Kepuasan Pelayanan						
1	Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan jama'ah Umrah					
2	Harga yang masuk akan dan dapat dijangkau Jama'ah Umrah					
3	Kepuasan Jama'ah Umrah akan layanan yang ditawarkan					

Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner

Tangible (Berwujud) X1					
NO RESPONDEN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X1
1	4	5	5	5	19
2	5	5	3	5	18
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	3	4	2	3	12
7	4	3	4	4	15
8	3	3	3	3	12
9	4	4	3	3	14
10	4	3	3	3	13
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	4	4	4	16
14	4	4	3	3	14
15	4	4	4	3	15
16	4	4	4	4	16
17	4	4	3	3	14
18	4	4	4	4	16
19	4	3	4	4	15
20	4	3	4	4	15
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	5	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	3	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	5	18
35	4	3	4	4	15

36	4	4	4	4	16
37	4	3	4	4	15
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	5	17
40	4	3	4	4	15
41	4	4	4	4	16
42	4	3	4	3	14
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	5	17
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	3	4	15
48	4	5	4	4	17
49	3	4	5	4	16
50	4	5	4	5	18
51	4	4	5	5	18
52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20
54	4	3	4	4	15
55	4	4	4	3	15
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	3	3	14
59	4	4	4	4	16
60	5	4	3	3	15
61	4	4	3	4	15
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	3	15
66	3	4	4	4	15
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	3	4	4	4	15
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	3	15
72	4	4	4	5	17
73	4	4	4	4	16
74	4	4	3	3	14

75	4	4	4	4	16
76	3	3	3	3	12
77	4	5	3	4	16
78	3	3	3	3	12
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	3	4	4	15
83	3	4	4	4	15
84	3	3	5	3	14
85	4	5	5	4	18
86	4	3	5	4	16
87	4	5	5	4	18
88	4	4	4	5	17
89	3	5	5	5	18
90	4	5	4	4	17
91	4	5	5	4	18
92	5	4	4	4	17
93	3	4	4	4	15
94	4	4	4	4	16
95	3	5	5	5	18

Empathy (Empati) X2				
NO RESPONDEN	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL X2
1	4	4	4	12
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	3	3	3	9
7	3	3	3	9
8	3	4	3	10
9	4	3	3	10
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9

16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	4	3	4	11
19	4	4	3	11
20	4	3	4	11
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	5	4	13
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	5	4	4	13
35	3	4	4	11
36	4	4	4	12
37	3	3	4	10
38	4	3	4	11
39	4	3	3	10
40	3	3	4	10
41	4	4	4	12
42	4	3	4	11
43	4	4	4	12
44	5	5	5	15
45	5	4	3	12
46	4	5	5	14
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	5	5	14
51	5	4	5	14
52	4	4	4	12
53	5	5	5	15
54	4	4	4	12
55	3	4	3	10
56	4	4	4	12
57	4	3	3	10
58	4	4	4	12

59	4	4	4	12
60	3	3	4	10
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	3	3	3	9
66	3	3	4	10
67	4	4	4	12
68	5	4	3	12
69	4	4	4	12
70	3	4	4	11
71	4	4	5	13
72	4	4	3	11
73	4	5	4	13
74	3	3	3	9
75	4	4	4	12
76	3	3	3	9
77	3	4	3	10
78	4	3	4	11
79	4	4	4	12
80	3	3	5	11
81	4	3	4	11
82	4	3	3	10
83	3	4	4	11
84	3	4	4	11
85	4	4	5	13
86	4	3	5	12
87	5	5	5	15
88	4	5	5	14
89	5	5	5	15
90	5	5	5	15
91	4	5	5	14
92	4	4	4	12
93	4	3	5	12
94	4	4	4	12
95	5	5	4	14

Keyakinan (Reliability)X3				
NO RESPONDEN	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL X3
1	4	4	4	12
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	4	3	3	10
7	4	4	4	12
8	4	4	3	11
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	3	3	4	10
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	3	3	4	10
19	3	4	3	10
20	5	5	5	15
21	4	4	4	12
22	4	5	4	13
23	5	4	4	13
24	4	4	4	12
25	4	4	5	13
26	4	4	5	13
27	4	4	5	13
28	3	3	4	10
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	3	4	3	10

36	4	4	4	12
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	4	4	3	11
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	5	5	5	15
45	4	3	4	11
46	4	5	4	13
47	3	4	4	11
48	3	4	5	12
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	5	4	4	13
53	4	5	5	14
54	4	4	4	12
55	3	3	3	9
56	4	4	3	11
57	5	3	3	11
58	4	4	3	11
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	3	3	4	10
62	3	3	3	9
63	4	4	3	11
64	4	4	4	12
65	3	3	4	10
66	4	3	5	12
67	3	4	4	11
68	3	3	4	10
69	4	4	3	11
70	3	4	4	11
71	4	4	4	12
72	3	4	4	11
73	4	4	4	12
74	3	3	4	10

75	4	3	4	11
76	3	3	3	9
77	3	4	4	11
78	4	4	3	11
79	4	4	4	12
80	3	3	3	9
81	3	4	4	11
82	3	4	4	11
83	4	4	4	12
84	5	3	3	11
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	4	5	4	13
89	5	5	5	15
90	5	4	5	14
91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	4	3	4	11
94	5	5	5	15
95	4	3	4	11

Respon dan Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>) X4				
NO RESPONDEN	X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL X4
1	4	4	4	12
2	3	4	3	10
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	3	3	3	9
7	3	3	3	9
8	3	4	3	10
9	3	4	4	11
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	4	4	3	11
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	3	4	4	11
19	4	3	4	11
20	5	5	5	15
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	5	5	4	14
26	4	5	4	13
27	4	4	5	13
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	5	4	4	13
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12

35	3	4	3	10
36	5	4	3	12
37	4	4	4	12
38	3	5	5	13
39	3	3	3	9
40	5	4	4	13
41	4	4	4	12
42	3	4	4	11
43	4	4	4	12
44	4	3	3	10
45	4	5	4	13
46	3	4	4	11
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	3	4	4	11
53	5	5	3	13
54	4	4	4	12
55	3	3	3	9
56	3	4	4	11
57	3	3	3	9
58	4	3	4	11
59	5	5	5	15
60	3	3	3	9
61	4	4	4	12
62	3	3	3	9
63	4	4	4	12
64	4	3	4	11
65	5	4	5	14
66	3	3	3	9
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	4	3	4	11
72	3	3	3	9
73	4	4	5	13

74	4	3	3	10
75	5	4	4	13
76	3	4	4	11
77	3	4	3	10
78	3	3	3	9
79	4	4	4	12
80	4	4	4	12
81	4	3	3	10
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	5	5	14
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	5	5	4	14
89	5	5	5	15
90	5	5	5	15
91	4	4	5	13
92	4	4	4	12
93	4	5	5	14
94	5	5	4	14
95	5	5	5	15

Assurance (Jaminan) X5				
NO RESPONDEN	X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL X5
1	4	4	4	12
2	3	5	5	13
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	4	4	3	11
7	3	4	3	10
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9

11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	4	4	4	12
16	3	4	4	11
17	3	3	3	9
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	5	5	5	15
21	5	4	4	13
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	3	11
27	4	4	3	11
28	4	4	4	12
29	5	4	4	13
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	3	4	4	11
37	5	4	4	13
38	4	4	3	11
39	3	5	4	12
40	4	3	4	11
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	5	4	13
45	4	4	4	12

46	4	4	3	11
47	4	4	4	12
48	5	4	5	14
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	3	11
55	3	3	3	9
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	4	3	4	11
59	4	4	4	12
60	3	4	3	10
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	5	5	3	13
66	4	3	4	11
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	3	3	4	10
70	4	5	4	13
71	4	4	4	12
72	4	4	5	13
73	4	3	4	11
74	4	4	4	12
75	4	4	4	12
76	4	3	4	11
77	4	5	4	13
78	3	4	4	11
79	4	4	5	13
80	4	5	4	13

81	3	4	4	11
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	5	4	13
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	4	4	13
88	5	5	4	14
89	5	5	5	15
90	5	5	5	15
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	3	3	10
94	4	4	4	12
95	5	5	5	15

Kepuasan Pelayanan Y1				
NO RESPONDEN	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL Y1
1	4	4	4	12
2	5	5	5	15
3	5	4	5	14
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	4	10
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	4	4	4	12
16	3	3	3	9
17	3	3	3	9
18	4	3	4	11
19	4	4	4	12

20	5	5	4	14
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	3	11
26	3	4	4	11
27	5	3	3	11
28	3	4	3	10
29	4	4	4	12
30	5	4	4	13
31	4	4	4	12
32	3	3	3	9
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	3	3	4	10
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	4	4	3	11
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	5	4	4	13
44	5	5	4	14
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	3	4	5	12
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	4	3	11
53	3	4	4	11
54	4	3	3	10
55	3	3	3	9
56	4	4	4	12
57	4	4	3	11
58	4	4	4	12

59	5	5	4	14
60	3	3	3	9
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	5	5	4	14
66	4	4	4	12
67	4	3	4	11
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	4	4	4	12
72	4	4	3	11
73	4	5	4	13
74	3	5	3	11
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	5	4	13
78	3	3	4	10
79	5	4	4	13
80	3	3	3	9
81	4	4	3	11
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	5	4	4	13
85	5	5	5	15
86	5	5	4	14
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	5	5	5	15
90	5	5	5	15
91	5	5	4	14
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	5	5	5	15

Lampiran 7. Hasil SPSS
Output Deskripsi Kuesioner
Berwujud (*Tangible*) X1

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	14	14.7	14.7	14.7
	PUAS	74	77.9	77.9	92.6
	SANGAT PUAS	7	7.4	7.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	18	18.9	18.9	18.9
	PUAS	62	65.3	65.3	84.2
	SANGAT PUAS	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	1	1.1	1.1	1.1
CUKUP	16	16.8	16.8	17.9
Valid PUAS	62	65.3	65.3	83.2
SANGAT PUAS	16	16.8	16.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CUKUP	19	20.0	20.0	20.0
Valid PUAS	61	64.2	64.2	84.2
SANGAT PUAS	15	15.8	15.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Empati (*Empathy*) X2**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	25	26.3	26.3	26.3
	PUAS	56	58.9	58.9	85.3
	SANGAT PUAS	14	14.7	14.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	30	31.6	31.6	31.6
	PUAS	49	51.6	51.6	83.2
	SANGAT PUAS	16	16.8	16.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	24	25.3	25.3	25.3
	PUAS	52	54.7	54.7	80.0
	SANGAT PUAS	19	20.0	20.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Keyakinan (*Reliability*) X3

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	27	28.4	28.4	28.4
	PUAS	51	53.7	53.7	82.1
	SANGAT PUAS	17	17.9	17.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	25	26.3	26.3	26.3
	PUAS	54	56.8	56.8	83.2
	SANGAT PUAS	16	16.8	16.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	22	23.2	23.2	23.2
	PUAS	54	56.8	56.8	80.0
	SANGAT PUAS	19	20.0	20.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Respon dan Tanggung Jawab (*Responsiveness*) X4

Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	27	28.4	28.4	28.4
	PUAS	49	51.6	51.6	80.0
	SANGAT PUAS	19	20.0	20.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	22	23.2	23.2	23.2
	PUAS	54	56.8	56.8	80.0
	SANGAT PUAS	19	20.0	20.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	25	26.3	26.3	26.3
	PUAS	53	55.8	55.8	82.1
	SANGAT PUAS	17	17.9	17.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Jaminan (Assurance) X5

Statistics

		X5.1	X3.2	X5.3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	17	17.9	17.9	17.9
	PUAS	62	65.3	65.3	83.2
	SANGAT PUAS	16	16.8	16.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	16	16.8	16.8	16.8
	PUAS	61	64.2	64.2	81.1
	SANGAT PUAS	18	18.9	18.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	18	18.9	18.9	18.9
	PUAS	64	67.4	67.4	86.3
	SANGAT PUAS	13	13.7	13.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Kepuasan Pelayanan Y

Statistics

		Y1	Y2	Y3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	21	22.1	22.1	22.1
	PUAS	53	55.8	55.8	77.9
	SANGAT PUAS	21	22.1	22.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	20	21.1	21.1	21.1
	PUAS	57	60.0	60.0	81.1
	SANGAT PUAS	18	18.9	18.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	23	24.2	24.2	24.2
	PUAS	61	64.2	64.2	88.4
	SANGAT PUAS	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 8. Dokumentasi



Lampiran 9. Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959

65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211