

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1

Kuesioner

PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SARINGKULIT

Halo, perkenalkan saya Riska wati keliat, mahasiswa/i Universita Quality. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dan membutuhkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Partisipasi Anda sangat berarti dan akan membantu kelancaran penelitian saya. Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Atas waktu dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih banyak.

I. Data Responden

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin : Laki - laki

Perempuan

3. Usia :

17 -25 tahun 36 tahun keatas

26 – 35 tahun

II. Petunjuk pengisian

Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi saat ini.

5: Sangat Setuju

4: Setuju

3: Netral

2: Tidak Setuju

1: Sangat Tidak Setuju



III. Daftar Pernyataan

1. Variabel Kualitas (X1)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A	Tangibles/bukti fisik					
1.	Ruang tunggu dan area pelayanan di kantor desa terlihat bersih dan nyaman					
2.	Perangkat desa/ petugas yang melayani berpenampilan rapi dan menggunakan yang lengkap (memakai segaram/kartu identitas)					
B	Reliability (Keandalan)					
1.	Kantor desa menyelesaikan surat/ dokumen yang saya urus sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2.	Persyaratan administrasi oleh petugas selalu akurat dan tidak berubah – ubah.					
3.	Saya menerima dokumen yang benar dan bebas dari kesalahan (seperti salah ketik nama atau tangga) dari kantor desa					
C	Assurance (Jaminan)					
1.	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjelaskan prosedur dan menjawab pertanyaan saya.					
2.	Petugas selalu bersikap sopan dan ramah saat berinteraksi dengan masyarakat					
3.	Saya merasa aman dan percaya bahwa informasi pribadi dan dokumen saya akan dijaga kerahasiannya oleh kantor desa.					
D	Empathy (empati)					
1.	Petugas bersedia mendengarkan dan memahami kendala atau kesulitan yang saya alami					
2.	Petugas memberikan perhatian yang tulus kepada saya dan tidak terkesan terburu – buru saat melayani					

2. Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A	Kondisi Fisik Fasilitas					
1.	Bangunan kantor desa secara keseluruhan terlihat terawat, kokoh, dan bersih					
2.	Toilet/ kamar mandi yang tersedia di kantor desa bersih dan nyaman digunakan					
B	Desain dan Tata Letak					
1.	Ruang tunggu yang disediakan cukup luas dan nyaman untuk menampung masyarakat antri.					
2.	Akses masuk ke kantor desa (parkir dan jalan) mudah dijangkau dan aman					
C	Peralatan dan Teknologi Pendukung					
1.	Peralatan kerja seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang digunakan petugas memadai					
2.	Adanya sistem antrian atau teknologi pendukung lainnya membuat proses pelayanan yang lebih teratur dan cepat					
D	Pelayanan Responsif					
1.	Petugas cepat tanggap dan segera melayani saat saya datang ke kantor desa					
2.	Petugas langsung memberikan tindakan yang dibutuhkan tanpa menunda nunda proses.					
E	Lingkungan Pelayanan					
1.	Kantor desa memiliki sirkulasi udara yang baik dan suhu ruangan yang nyaman (tidak panas)					
2.	Saya merasa aman dari gangguan selama berada di area pelayanan					

3. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A	Prosedur Pelayanan					
1.	Prosedur dan alur pengurusan dokumen/ layanan di kantor desa sudah mudah dipahami dan tidak berbelit belit					
2.	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus layanan jelas dan mudah didapatkan informasinya misalnya di papan pengumuman					
B	Kedisiplinan Petugas Pelayanan					
1.	Petugas pelayanan selalu memulai layanan tepat waktu sesuai jam operasional yang ditetapkan					
2.	Waktu tunggu pelayanan singkat dan memuaskan					
C	Tanggung jawab petugas pelayanan					
1.	Janji waktu penyelesaian urusan yang diberikan oleh petugas selalu dipenuhi dengan baik					
2.	Petugas menunjukkan komitmen dan tanggung jawab untuk menyelesaikan urusan saya sampai tuntas					
3.	Ketika terjadi masalah atau ke salahan, petugas segera mengambil tindakan untuk memperbaikinya					
D	Kemampuan Petugas Pelayanan					
1.	Kecepatan petugas dalam memproses dan melayani permintaan saya udah baik					
2.	Cara berkomunikasi petugas jelas, mudah dipahami, dan sopan dalam menyampaikan informasi pelayanan sangat baik					
3.	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang memadai dalam mengurus dokumen yang saya butuhkan					

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

Medan, 14 August 2025

NOMOR : 3862/SPM/SOSHUM/UQ/VIII/2025
LAMP : -
HAL : Izin Pengumpulan Data.

Kepada Yth :
Bapak jois bangun
Di kantor kepala desa
di-
Dusun 1 ketangguhan

Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami :
kirinkan/perkenalkan kepada Bapak/Ibu seorang Mahasiswa/i :

Nama : Riska Wati Keliat
NPM : 2202020029
Fakultas / Jurusan : SOSHUM / Manajemen
Program Studi : S1 (Strata-1)

Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum Prodi Manajemen dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul "pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa saringkulit".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIDN. 0107038901

Tembusan :
Ka. Prodi MANAJEMEN;

Lampiran ke 3 Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAHAN KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN SIBOLANGIT
DESA SARINGKULIT**

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 1067/SKTMP/DK/XII/2025

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : JOIS BANGUN

Jabatan : Kepala Desa Saringkulit

Dengan ini Menerangkan Bahwa :

Nama Mahasiswa : Riska Wati Keliat

NIM : 2202020029

Fakultas Jurusan : SOSHUM/MANAJEMEN

Judul : Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Saringkulit

Lokasi Penelitian : Jl Ketangkuhen desa saringkulit kecamatan sibolangit
Kabupaten deliserdang sumatra utara.

Yang Bersangkutan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian di Kantor Desa Saringkulit Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deliserdang, Sehubung Dengan Penyusunan Tugas Akhir Dengan Judul Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Saringkulit.

Demikian Surat Keterangan Ini Dibuat dan Diberikan Kepada Yang Bersangkutan Untuk Dipergunakan Sepenuhnya, Atas Perhatian dan Kerjasamanya di Ucapkan Terima Kasih.

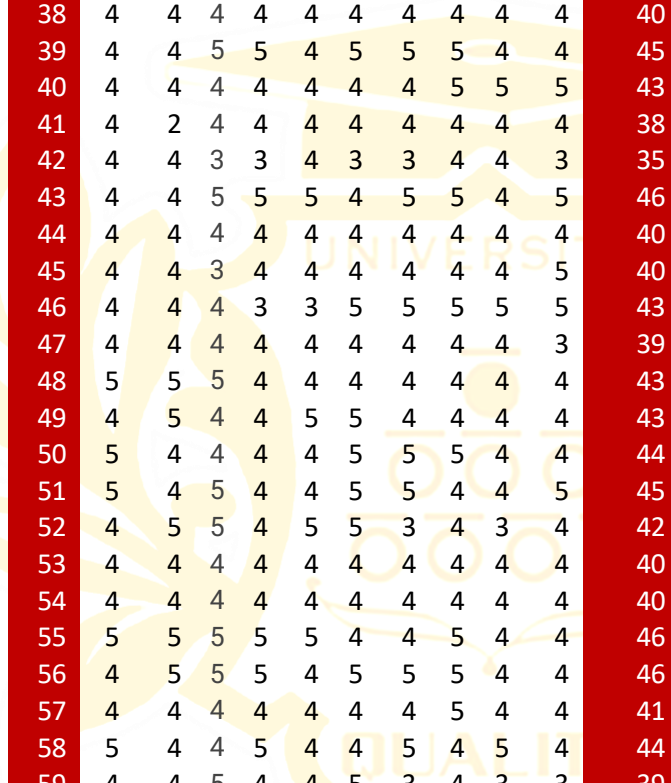
saringkulit 23, Desember 2025

Kepala Desa Saringkulit

Jois Bangun

Lampiran 4

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



36	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
37	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45
40	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
41	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
42	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	35
43	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
46	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	43
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
49	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
50	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
51	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	45
52	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	42
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
56	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46
57	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
58	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
59	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	39
60	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	45
61	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
62	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	39
63	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	43
64	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
66	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	40
67	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
69	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
70	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	41
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
72	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
73	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
74	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	45
75	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45

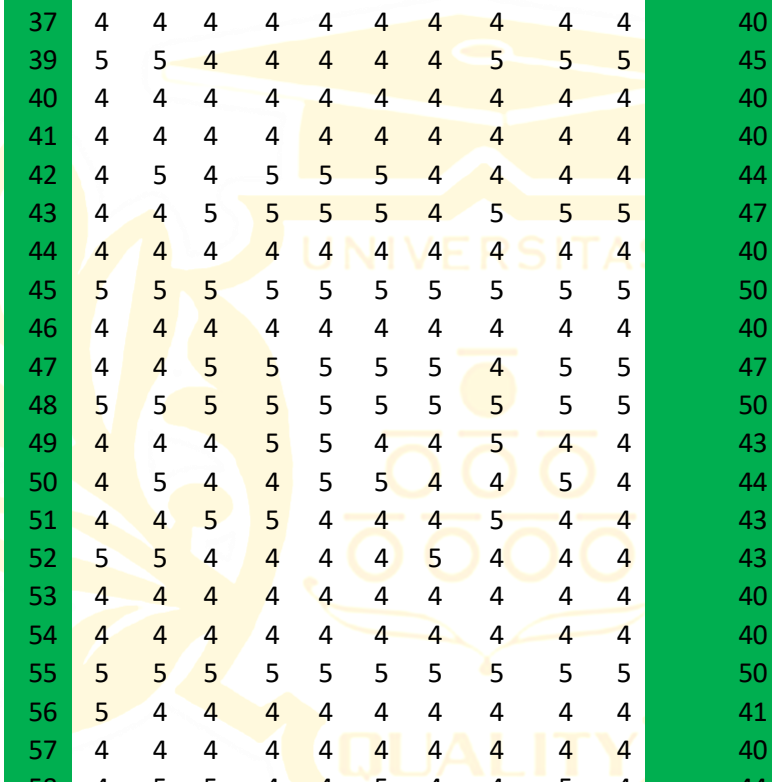
Jawaban Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)

NO	Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)										Total X2)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	46
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	44
5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
6	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
8	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
9	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	41
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
12	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	39
13	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
14	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	42
15	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
16	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	41
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
22	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
23	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	45
24	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45
25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
27	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
28	4	2	3	2	5	4	5	5	4	5	39
29	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
30	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	40
31	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
32	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
33	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
36	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47

37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	36
43	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
44	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	46
45	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
48	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47
49	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
50	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	44
51	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
55	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
56	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	39
57	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	42
58	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39
59	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
60	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	42
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
62	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
63	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	41
64	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	46
65	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	43
67	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
68	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40
69	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	38
70	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	37
71	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47
72	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	43
73	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45
74	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
75	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	44

Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)											
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL Y
1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	46
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
6	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
8	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	42
9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
12	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
13	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
14	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44
15	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	41
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
18	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	41
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
22	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
23	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	46
24	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
25	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	44
26	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
27	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
28	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
29	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44
30	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
31	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
33	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
34	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43



35	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44
43	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
50	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44
51	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
52	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44
59	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44
60	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
61	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
62	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
63	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	44
66	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
67	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
68	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
69	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
70	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
72	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	44
73	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	44
74	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	43
75	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45

X1.9	Pearson Correlation	.210	-.028	.024	.214	.084	.125	.434**	.390**	1	.472**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.070	.809	.839	.065	.475	.287	.000	.001		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.10	Pearson Correlation	.138	.055	.143	.155	.210	.257*	.435**	.400**	.472**	1	.570**
	Sig. (2-tailed)	.239	.641	.219	.185	.071	.026	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1	Pearson Correlation	.460**	.481**	.590**	.637**	.525**	.547**	.693**	.638**	.500**	.570**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	10

QUALITY

X2.9	Pearson Correlation	.143	.146	.202	.167	.319**	.409**	.356**	.243 [†]	1	.420**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.221	.210	.082	.153	.005	.000	.002	.036		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.10	Pearson Correlation	.225	.083	.227 [†]	.300**	.420**	.257 [†]	.298**	.424**	.420**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.052	.477	.050	.009	.000	.026	.009	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2	Pearson Correlation	.432**	.533**	.590**	.603**	.657**	.688**	.555**	.509**	.572**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	10

Y.9	Pearson Correlation	.230*	.227	.224	.273*	.194	.501**	.225	.383**	1	.282*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.047	.050	.053	.018	.095	.000	.052	.001		.014	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.10	Pearson Correlation	.002	.109	.138	.166	.305**	.300**	.205	.245*	.282*	1	.517**
	Sig. (2-tailed)	.989	.352	.238	.155	.008	.009	.078	.034	.014		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y	Pearson Correlation	.351**	.413**	.574**	.575**	.599**	.596**	.475**	.581**	.658**	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	10

QUALITY