

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### DAFTAR KUESIONER

#### PETUNJUK.

Berilah tanda checklist (v) pada jawaban yang bapak/ibu/saudara/i pilih untuk pertanyaan-pertanyaan di bawah ini.

- |                          |                     |                          |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. Jenis Kelamin:        | 1. Laki-laki        | <input type="checkbox"/> |
|                          | 2. Perempuan        | <input type="checkbox"/> |
| 2. Usia :                | 1. < 20 tahun       | <input type="checkbox"/> |
|                          | 2. 21 – 30 tahun    | <input type="checkbox"/> |
|                          | 3. 31 - 40 tahun    | <input type="checkbox"/> |
|                          | 4. 41 – 55 tahun    | <input type="checkbox"/> |
|                          | 5. > 55 tahun       | <input type="checkbox"/> |
| 3. Pendidikan Terakhir : | 1. Sekolah Dasar    | <input type="checkbox"/> |
|                          | 2. SLTP             | <input type="checkbox"/> |
|                          | 3. SMU/SMK          | <input type="checkbox"/> |
|                          | 4. Perguruan Tinggi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Alamat Responden :    | 1. Banten           | <input type="checkbox"/> |
|                          | 2. Luar Banten      | <input type="checkbox"/> |

**INSTRUKSI :**

Dalam menjawab Kuesioner, mohon menjawab kondisi yang sebenarnya yang bapak/ibu/saudara/i rasakan.

**Keterangan :**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu - ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

**1. Kuesioner Sarana Prasarana Pelayanan**

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Lokasi kantor SAMSAT BSD City mudah dijangkau					
2	Kantor SAMSAT BSD City memiliki area parkir yang luas					
3	Ruang tunggu yang dimiliki oleh SAMSAT BSD City sangat nyaman					
4	Ruang tunggu yang dimiliki oleh SAMSAT BSD City dilengkapi dengan papan pengumuman (tempat informasi)					
5	Ruang tunggu yang dimiliki oleh SAMSAT BSD City dilengkapi kamar kecil/kamar mandi					
6	Ruang tunggu yang dimiliki oleh SAMSAT BSD City dilengkapi dengan tempat penjualan benda pos dan stationer					
7	Kantor SAMSAT BSD City dilengkapi dengan tempat fotokopi					
8	Kantor SAMSAT BSD City dilengkapi dengan tempat/fasilitas ibadah					
9	Kantor SAMSAT BSD City dilengkapi dengan tempat fasilitas ATM					
10	Kantor SAMSAT BSD City memiliki peralatan kantor yang modern					

## 2 Kuesioner Sistem Prosedur Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Jumlah loket yang disediakan oleh SAMSAT BSD City sudah mencukupi					
2	Kantor SAMSAT BSD City menyediakan informasi mengenai tata cara pengisian formulir					
3	Informasi yang diberikan oleh pihak SAMSAT BSD City sudah cukup memadai					
4	Prosedur pelayanan di kantor SAMSAT BSD City sangat mudah diikuti					
5	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan sangatlah singkat					
6	Persyaratan pembayaran sangat mudah untuk dijalankan					
7	Tidak terdapat kesulitan untuk mempersiapkan persyaratan pembayaran di Kantor SAMSAT BSD City					
8	Jam buka dan tutup Kantor SAMSAT BSD City memudahkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan					
9	Waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT BSD City sangatlah sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
11	Kantor SAMSAT BSD City bebas dari gangguan calo					
12	Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT BSD City menyebabkan pelanggan tidak memerlukan jasa calo					

### 3 Kuesioner Kepuasan Masyarakat

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Tingkat pengaduan yang diperoleh SAMSAT BSD City adalah minim					
2.	Tidak ada keluhan dalam melakukan pembayaran pajak di SAMSAT BSD City					
3.	Sangatlah mudah mengurus pembayaran pajak kendaraan di SAMSAT BSD City					
4.	Pelanggan tidak perlu berlama-lama dalam mengurus pajak kendaraan bermotor					
5.	Masyarakat tidak berkeberatan melakukan memutasikan PKB jika melakukan pembelian kendaraan bermotor					
6	Kantor SAMSAT BSD City menyediakan tempat untuk memberikan saran/anjuran					
7	Sebagai pelanggan di SAMSAT BSD City saya bersedia memberikan saran kepada orang lain untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan di SAMSAT BSD City					
8	Kemudahan yang diberikan SAMSAT BSD City membuat saya enggan menggunakan jasa calo					



Lanjutan lampiran 2

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
41	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44	4,4
42	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45	4,5
43	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	38	3,8
44	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46	4,6
45	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	34	3,4
46	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46	4,6
47	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	44	4,4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
49	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4,1
50	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4,2
51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4,9
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	4,9
53	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	42	4,2
54	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	4,2
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,9
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
57	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46	4,6
58	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	4,9
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
60	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	40	4
61	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	38	3,8
62	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	33	3,3
63	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	33	3,3
64	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	33	3,3
65	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4,2
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	4,3
67	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	46	4,6
68	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48	4,8
69	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	38	3,8
70	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	4,7
71	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	41	4,1
72	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37	3,7
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,9
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,9
75	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	41	4,1
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	4,4
77	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46	4,6
78	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	4,4
79	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45	4,5
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4,9

Lanjutan lampiran 2

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	36	3,6
82	5	5	4	5	5	4	2	4	5	3	42	4,2
83	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4,2
84	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4,2
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,9
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
88	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45	4,5
89	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	4,8
90	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	4,8
91	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45	4,5
92	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	38	3,8
93	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	39	3,9
94	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	4,6
95	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46	4,6
96	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	44	4,4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
99	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4,1
100	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	4,7

Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Sistem Prosedur Pelayanan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	51	4,25
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,08
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49	4,08
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	53	4,42
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4,25
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
9	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	54	4,5
10	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	55	4,58
11	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	4,33
12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	54	4,5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
15	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	51	4,25
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	56	4,67
17	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	52	4,33
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	2,92
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	4,08
20	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52	4,33
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	2,92
24	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4,17
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	52	4,33
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58	4,83
29	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	4,67
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
31	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	50	4,17
32	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50	4,17
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	46	3,83
34	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	54	4,5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	46	3,83
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	52	4,33
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	57	4,75



Lanjutan lampiran 3

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
42	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55	4,58
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	58	4,83
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	49	4,08
46	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55	4,58
47	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	53	4,42
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
53	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	50	4,17
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3,92
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	58	4,83
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
61	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	54	4,5
62	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	43	3,58
63	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	42	3,5
64	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	51	4,25
65	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	56	4,67
66	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	55	4,58
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	4,08
69	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52	4,33
70	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58	4,83
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
72	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	53	4,42
73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	58	4,83
74	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	57	4,75
75	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	43	3,58
76	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	5	5	43	3,58
77	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	38	3,17
78	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	46	3,83
79	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	53	4,42
80	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	50	4,17

Lanjutan lampiran 3

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
81	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50	4,17
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	46	3,83
83	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	52	4,33
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	46	3,83
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	52	4,33
89	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	55	4,58
90	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	56	4,67
91	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55	4,58
92	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54	4,5
93	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54	4,5
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58	4,83
96	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	53	4,42
97	3	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	43	3,58
98	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	42	3,5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	57	4,75

Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Masyarakat

No	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	5	5	5	4	4	4	4	3	34	4,25
2	4	5	4	4	3	4	4	3	31	3,88
3	2	3	3	3	4	3	3	4	25	3,13
4	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4,38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
6	3	3	3	3	3	2	4	2	23	2,88
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4,88
9	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4,38
10	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4,63
11	3	3	3	4	2	3	2	3	23	2,88
12	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,88
13	4	4	4	5	5	5	4	5	36	4,5
14	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4,63
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
16	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,13
17	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4,25
18	3	3	3	3	2	3	3	4	24	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,88
20	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4,25
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
22	4	5	4	5	4	5	5	5	37	4,63
23	4	3	4	4	4	4	5	3	31	3,88
24	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,88
25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	3,5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4,88
27	4	4	5	4	5	4	5	4	35	4,38
28	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4,88
29	5	5	5	5	5	5	5	3	38	4,75
30	5	5	3	5	5	5	5	1	34	4,25
31	5	3	5	4	4	2	5	5	33	4,13
32	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3,75
33	4	4	3	4	3	2	4	3	27	3,38
34	5	4	5	4	4	4	5	5	36	4,5
35	4	5	3	5	5	3	5	5	35	4,38
36	4	4	4	5	4	5	5	5	36	4,5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
39	4	2	4	4	4	3	3	3	27	3,38
40	5	4	5	5	5	4	5	5	38	4,75

Lanjutan lampiran 4

No	1	2	3	4	5	6	7	8		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
43	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4,88
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
45	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3,88
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
47	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4,25
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
49	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4,25
50	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4,13
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
53	5	3	3	3	4	4	4	4	30	3,75
54	4	3	4	3	4	3	3	3	27	3,38
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
57	5	4	4	5	5	2	2	4	31	3,88
58	4	4	5	5	5	5	5	3	36	4,5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
60	5	5	5	2	5	1	5	5	33	4,13
61	5	3	4	4	4	4	4	4	32	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3,88
63	3	3	3	3	4	2	4	4	26	3,25
64	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4,13
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
67	5	3	5	5	5	5	5	5	38	4,75
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
69	4	5	5	5	4	4	4	4	35	4,38
70	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4,75
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
73	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4,88
74	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4,88
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
79	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4,38
80	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4,63

Lanjutan lampiran 4

No	1	2	3	4	5	6	7	8		
81	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4,25
82	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4,25
83	4	4	5	5	5	4	5	5	37	4,63
84	3	4	4	3	3	4	5	5	31	3,88
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
86	5	4	5	4	5	5	4	5	37	4,63
87	4	5	4	3	4	4	3	5	32	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3,88
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
91	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4,75
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
94	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4,88
95	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4,88
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
100	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4,38

Lampiran 5 Hasil Output SPSS Identitas Responden

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	74	74.0	74.0	74.0
	Perempuan	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	15	15.0	15.0	15.0
	21 - 30 Tahun	17	17.0	17.0	32.0
	31 - 40 Tahun	33	33.0	33.0	65.0
	41-55 Tahun	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan\_Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	30	30.0	30.0	30.0
	SMU/SMK	51	51.0	51.0	81.0
	Perguruan Tinggi	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Alamat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Banten	80	80.0	80.0	80.0
	Luar Banten	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



SAPRAS8	Pearson Correlation	.235*	.219*	.282**	.202*	.195	.336**	.422**	1	.341**	.473**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.019	.028	.004	.044	.052	.001	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SAPRAS9	Pearson Correlation	.256*	.469**	.220	.335**	.445**	.423**	.339**	.341**	1	.469**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.028	.001	.000	.000	.001	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SAPRAS10	Pearson Correlation	.403**	.342**	.349**	.253	.278**	.407**	.550**	.473**	.469**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.011	.005	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SAPRAS	Pearson Correlation	.643**	.765**	.709**	.676**	.750**	.832**	.732**	.513**	.609**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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







Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	kepuasan_Masyarakat
KM1	Pearson Correlation	1	.493**	.634**	.458**	.629**	.406**	.515**	.358**	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM2	Pearson Correlation	.493**	1	.562**	.438**	.488**	.479**	.476**	.311**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM3	Pearson Correlation	.634**	.562**	1	.434**	.629**	.497**	.538**	.441**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM4	Pearson Correlation	.458**	.438**	.434**	1	.596**	.607**	.466**	.277**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM5	Pearson Correlation	.629**	.488**	.629**	.596**	1	.525**	.623**	.438**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM6	Pearson Correlation	.406**	.479**	.497**	.607**	.525**	1	.527**	.318**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM7	Pearson Correlation	.515**	.476**	.538**	.466**	.623**	.527**	1	.426**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KM8	Pearson Correlation	.358**	.311**	.441**	.277**	.438**	.318**	.426**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.005	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kepuasan_Masyarakat	Pearson Correlation	.745**	.714**	.791**	.720**	.824**	.755**	.771**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Sarana Prasarana

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SAPRAS1	37.9200	20.256	.562	.867
SAPRAS2	38.4200	17.802	.671	.859
SAPRAS3	38.1000	19.626	.634	.862
SAPRAS4	38.0100	20.232	.605	.865
SAPRAS5	38.1700	18.910	.674	.858
SAPRAS6	38.2700	17.452	.764	.850
SAPRAS7	38.3600	17.909	.623	.865
SAPRAS8	37.9800	21.171	.422	.876
SAPRAS9	38.0300	20.454	.524	.870
SAPRAS10	38.1600	20.075	.557	.867

Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Sistem Prosedur

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	12

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	48.3000	29.747	.793	.928
SP2	48.3400	30.974	.669	.932
SP3	48.4400	30.188	.675	.932
SP4	48.3700	30.114	.706	.931
SP5	48.3200	30.078	.787	.928
SP6	48.4500	29.301	.752	.929
SP7	48.3500	30.210	.690	.932
SP8	48.4100	30.204	.700	.931
SP9	48.4600	29.948	.794	.928
SP10	48.3700	30.761	.708	.931
SP11	48.3500	31.402	.696	.932
SP12	48.5300	31.019	.637	.933

Lampiran 11 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	29.6600	13.540	.662	.862
KM2	29.7800	13.507	.616	.866
KM3	29.6600	13.297	.720	.856
KM4	29.7600	13.639	.629	.865
KM5	29.6700	13.052	.761	.852
KM6	29.8100	12.418	.639	.866
KM7	29.6500	13.159	.688	.859
KM8	29.7300	13.876	.474	.882

Lampiran 12 Hasil Output SPSS Regresi Berganda

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Rata2_KM	4,2450	,51674	100
Rata2_SAPRAS	4,2380	,48592	100
Rata2_SP	4,3992	,49920	100

**Correlations**

		Rata2_KM	Rata2_SAPRAS	Rata2_SP
Pearson Correlation	Rata2_KM	1,000	,496	,633
	Rata2_SAPRAS	,496	1,000	,396
	Rata2_SP	,633	,396	1,000
Sig. (1-tailed)	Rata2_KM	.	,000	,000
	Rata2_SAPRAS	,000	.	,000
	Rata2_SP	,000	,000	.
N	Rata2_KM	100	100	100
	Rata2_SAPRAS	100	100	100
	Rata2_SP	100	100	100

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,687 <sup>a</sup>	,472	,461	,37943	1,813

a. Predictors: (Constant), Rata2\_SP, Rata2\_SAPRAS

b. Dependent Variable: Rata2\_KM

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,470	2	6,235	43,309	,000 <sup>a</sup>
	Residual	13,965	97	,144		
	Total	26,435	99			

a. Predictors: (Constant), Rata2\_SP, Rata2\_SAPRAS

b. Dependent Variable: Rata2\_KM

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,577	,402		1,436	,154		
Rata2_SAPRAS	,310	,085	,291	3,621	,000	,843	1,186
Rata2_SP	,536	,083	,517	6,437	,000	,843	1,186

a. Dependent Variable: Rata2\_KM

Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

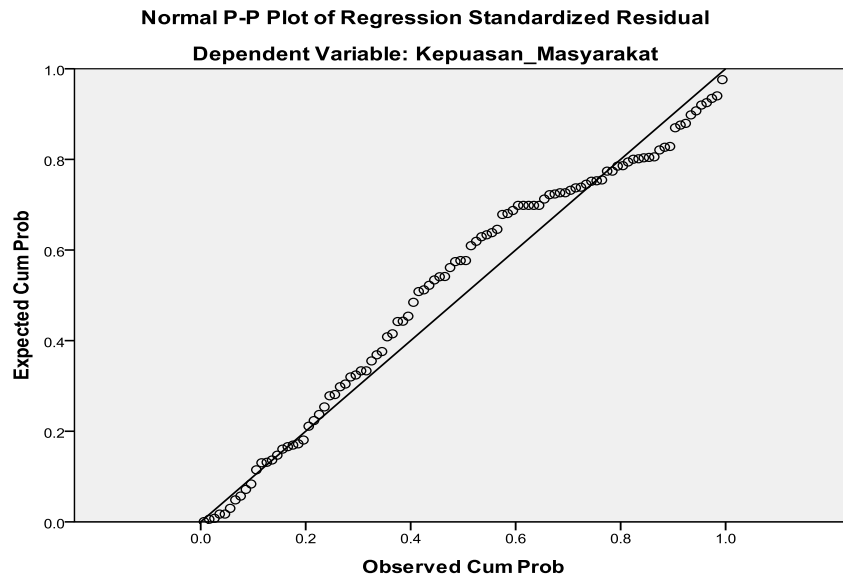
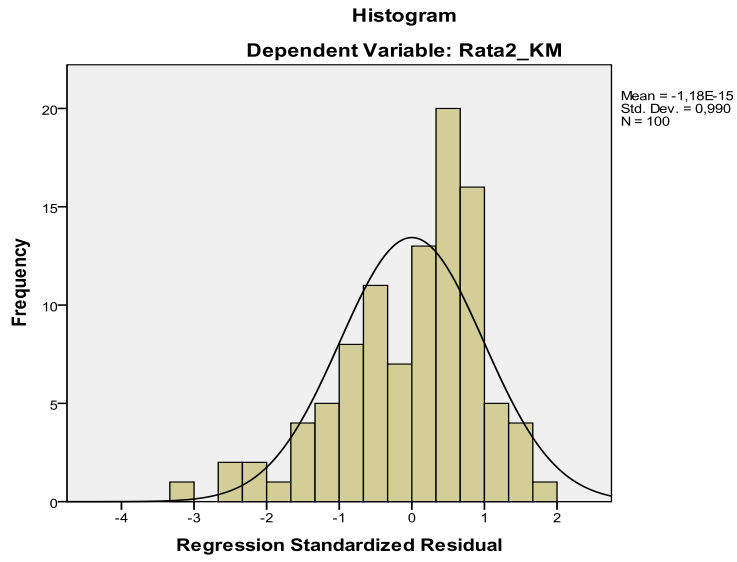
		Rata2_SAPRAS	Rata2_SP	Rata2_KM
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4,2380	4,3992	4,2450
	Std. Deviation	,48592	,49920	,51674
Most Extreme Differences	Absolute	,077	,114	,132
	Positive	,077	,114	,132
	Negative	-,066	-,106	-,127
Kolmogorov-Smirnov Z		,767	1,144	1,323
Asymp. Sig. (2-tailed)		,599	,146	,060

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

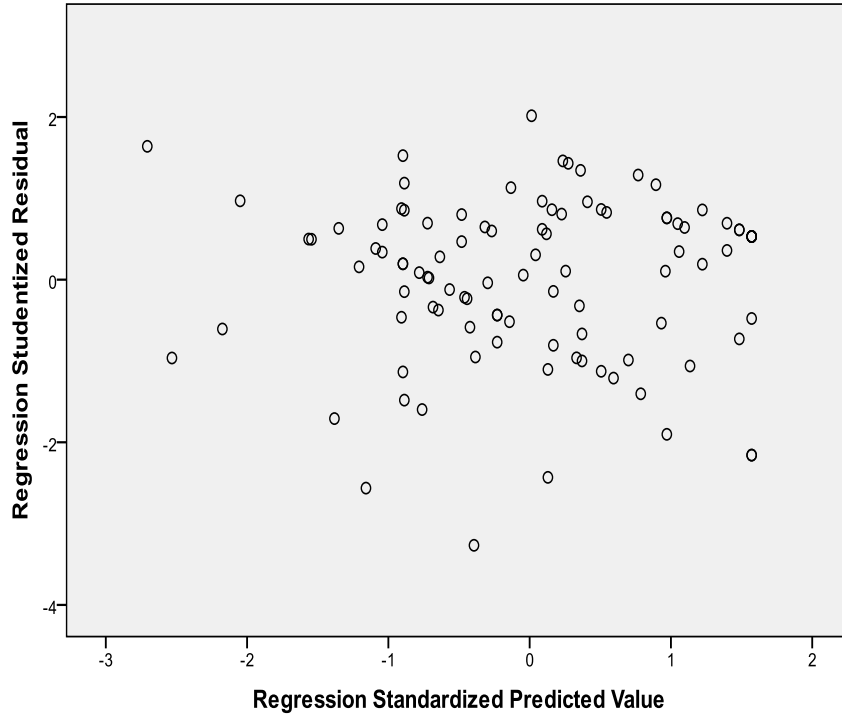


Lampiran 14 Hasil Output SPSS Gambar



### Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat



Lampiran 15 Hasil Prasurvei Kepuasan Masyarakat

No	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	1	3	1	1	1	1	2	1	11	1,375
2	2	2	2	2	3	3	1	1	16	2
3	2	3	1	2	3	3	2	1	17	2,125
4	2	1	2	1	1	1	2	1	11	1,375
5	3	1	2	1	3	2	3	3	18	2,25
6	2	3	3	3	1	1	2	2	17	2,125
7	2	1	1	2	2	2	1	1	12	1,5
8	1	2	3	3	1	3	4	1	18	2,25
9	2	3	1	2	1	2	1	1	13	1,625
10	2	2	1	1	3	2	3	3	17	2,125
11	2	2	1	2	4	3	2	2	18	2,25
12	2	3	3	2	4	2	2	2	20	2,5
13	1	1	1	1	2	1	4	2	13	1,625
14	1	2	1	2	2	2	1	2	13	1,625
15	2	3	1	3	3	3	2	2	19	2,375
16	3	2	2	1	3	3	4	3	21	2,625
17	1	1	1	1	1	1	1	2	9	1,125
18	2	1	2	1	2	2	1	2	13	1,625
19	3	2	2	3	1	3	1	2	17	2,125
20	1	3	1	3	2	1	2	1	14	1,75