

Lampiran A: Operasionalisasi Variabel-Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Kerja Pegawai (X_1)	Gaji	• Jumlah upah terhadap pekerjaan.	Interval
		• Frekuensi kenaikan gaji.	Interval
		• Perasaan terhadap gaji yang diterima.	Interval
		• Perasaan terhadap kesempatan kenaikan gaji.	Interval
	Promosi	• Peluang promosi dalam pekerjaan.	Interval
		• Kesempatan promosi bagi yang mereka yang berprestasi.	Interval
		• Perbandingan kemajuan dengan organisasi lainnya.	Interval
		• Kepuasan terhadap kesempatan promosi.	Interval
	Supervisi	• Kompetensi pengawas sebagai pemimpin.	Interval
		• Perlakuan pengawas.	Interval
		• Perhatian pengawas kepada bawahan.	Interval
		• Perasaan kepada pengawas.	Interval
	Tunjangan	• Kepuasan terhadap paket tunjangan yang diterima.	Interval
		• Perbandingan paket tunjangan dengan organisasi lainnya.	Interval
		• Penilaian terhadap paket tunjangan.	Interval
		• Banyaknya tunjangan yang diterima.	Interval

	Penghargaan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengakuan terhadap hasil kerja. • Perasaan terhadap pekerjaan yang dilakukan. • Banyaknya penghargaan yang diberikan. • Perasaan terhadap usaha yang dilakukan. 	Interval Interval Interval Interval
	Prosedur operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Dukungan aturan dan peraturan terhadap pekerjaan. • Kemudahan melakukan pekerjaan. • Banyaknya hal yang dilakukan dalam pekerjaan. • Jenis pekerjaan yang dilakukan. 	Interval Interval Interval Interval
	Rekan kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Perasaan terhadap rekan kerja. • Kompetensi rekan kerja. • Perasaan ketika bersama rekan kerja. • Suasana di tempat kerja. 	Interval Interval Interval Interval
	Sifat Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Perasaan terhadap pekerjaan. • Perasaan terhadap hal-hal yang dilakukan dalam pekerjaan. • Kebanggaan dalam melakukan pekerjaan. • Kesenangan terhadap pekerjaan. 	Interval Interval Interval Interval
	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jalannya komunikasi dalam organisasi. • Pengetahuan akan tujuan organisasi. • Pengetahuan terhadap segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi. • Kejelasan akan tugas kerja. 	Interval Interval Interval Interval

Kualitas Pelayanan Internal (X ₂)	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Peralatan yang dimiliki. • Fasilitas fisik. • Penampilan pegawai. • Materi pelayanan. 	Interval Interval Interval Interval			
	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemenuhan janji. • Keinginan membantu masyarakat. • Pelaksanaan pelayanan pada waktu pertama kali. • Waktu penyediaan pelayanan. • Validitas arsip. 	Interval Interval Interval Interval Interval			
		Daya tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi penyediaan pelayanan dari pegawai. • Kecepatan pegawai melayani masyarakat. • Keinginan pegawai untuk membantu masyarakat. • Waktu pegawai untuk merespon permintaan masyarakat. 	Interval Interval Interval Interval		
			Kepastian	<ul style="list-style-type: none"> • Perilaku pegawai dalam menanamkan kepercayaan. • Rasa aman ketika berhubungan dengan kelurahan. • Keramahan pegawai kepada masyarakat. • Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat. 	Interval Interval Interval Interval	
				Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian kelurahan kepada masyarakat. • Perhatian pegawai kepada masyarakat. • Prioritas kelurahan terhadap kepentingan masyarakat. • Pemahaman pegawai tentang kebutuhan khusus masyarakat. 	Interval Interval Interval Interval

Kepuasan Masyarakat (Y)	<i>Tangibles</i>	• Peralatan yang dimiliki.	Interval
		• Fasilitas fisik.	Interval
		• Penampilan pegawai.	Interval
		• Materi pelayanan.	Interval
	Keandalan	• Pemenuhan janji.	Interval
		• Keinginan membantu masyarakat.	Interval
		• Pelaksanaan pelayanan pada waktu pertama kali.	Interval
		• Waktu penyediaan pelayanan.	Interval
		• Validitas arsip.	Interval
	Daya tanggap	• Informasi penyediaan pelayanan dari pegawai.	Interval
		• Kecepatan pegawai melayani masyarakat.	Interval
		• Keinginan pegawai untuk membantu masyarakat.	Interval
		• Waktu pegawai untuk merespon permintaan masyarakat.	Interval
	Kepastian	• Perilaku pegawai dalam menanamkan kepercayaan.	Interval
		• Rasa aman ketika berhubungan dengan kelurahan.	Interval
		• Keramahan pegawai kepada masyarakat.	Interval
• Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat.		Interval	
Empati	• Perhatian kelurahan kepada masyarakat.	Interval	
	• Perhatian pegawai kepada masyarakat.	Interval	
	• Prioritas kelurahan terhadap kepentingan masyarakat.	Interval	
	• Pemahaman pegawai tentang kebutuhan khusus masyarakat.	Interval	

Lampiran B: Rumus-rumus yang digunakan

Cronbach's Alpha:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

dimana: r_{11} = reliabilitas instrumen
k = jumlah butir pertanyaan
 σ_t^2 = varian total
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

Jika r hitung > r tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrumen reliabel.

Korelasi Pearson's Product Moment:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Koefisien korelasi berkisar antara -1 dan +1, yang artinya adalah sebagai berikut:

- Jika $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan linier positif, yaitu semakin besar nilai variabel X (independen), semakin besar pula nilai variabel Y (dependen) atau sebaliknya, semakin kecil nilai variabel X (independen), maka semakin kecil pula nilai variabel Y (dependen).
- Jika $r < 0$, artinya telah terjadi hubungan linier negatif, yaitu semakin kecil nilai variabel X (independen), semakin besar nilai variabel Y (dependen) atau

sebaliknya, semakin besar nilai variabel X (independen), maka semakin kecil nilai variabel Y (dependen).

- Jika $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X (independen) dan variabel Y (dependen).
- Jika $r = 1$ atau $r = -1$, artinya telah terjadi hubungan linier sempurna, sedangkan untuk nilai r yang semakin mengarah ke angka 0 maka hubungan semakin melemah.

Regresi Linier Sederhana:

$$Y = a + bX$$

dimana: Y = nilai regresi dari variabel independen X.

a = intercept

b = koefisien regresi untuk variabel X

Regresi Linier Berganda:

$$Y = a + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \dots + b_kX_{ki} \text{ dengan } i = 1, 2, \dots, n.$$

dimana: Y = nilai regresi dari variabel independen X_1, X_2, \dots, X_n

a = intercept

b_1, b_2, \dots, b_n = koefisien regresi untuk variabel independen X_1, X_2, \dots, X_n

Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

uji-t

Pengujian dua arah \rightarrow $H_0 : \rho = 0$
 $H_a : \rho \neq 0$

Daerah penolakan $\rightarrow T \leq -t_{\alpha/2}$ atau $T \geq t_{\alpha/2}$

$$\text{uji-t} \rightarrow T = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

dimana: r = koefisien korelasi

n = derajat kebebasan

Pengujian dua arah \rightarrow $H_0 : b = 0$
 $H_a : b \neq 0$

Daerah penolakan $\rightarrow T \leq -t_{\alpha/2}$ atau $T \geq t_{\alpha/2}$

$$\text{uji-t} \rightarrow T = \frac{b}{s_b}$$

dimana: b = koefisien regresi

s_b = simpangan baku dari koefisien regresi

Pengujian dua arah \rightarrow $H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0$
 $H_a : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

Daerah penolakan $\rightarrow T \leq -t_{\alpha/2}$ atau $T \geq t_{\alpha/2}$

$$\text{uji-t} \rightarrow T = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}} \cdot \sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}{n_1 + n_2}}$$

dimana: \bar{x}_1, \bar{x}_2 = rata-rata sampel

n_1, n_2 = ukuran sampel

s_1, s_2 = simpangan baku sampel

Jika nilai uji-t berada di daerah penolakan, tolak H_0 ; jika tidak, berarti gagal menolak H_0 .

Tolak H_0 : "Pada tingkat signifikan $\alpha = ______$, terdapat bukti yang cukup untuk menyimpulkan bahwa (H_a dengan kata-kata)."

Gagal menolak H_0 : "Pada tingkat signifikan $\alpha = ______$, tidak terdapat bukti yang cukup untuk menyimpulkan bahwa (H_a dalam kata-kata)."

ANOVA:

Pengujian dua arah \rightarrow $H_0 : \beta = 0$
 $H_a : \beta \neq 0$

Daerah penolakan $\rightarrow F \geq F_{\alpha(1)(n-2)}$

$$\text{uji-F} \rightarrow F = \frac{\sum \hat{y}_i^2}{\sum e_i^2 / (n-2)}$$

dimana: \hat{y}_i^2 = variasi \hat{Y} terhadap rata-ratanya

e_i^2 = variasi Y terhadap garis regresinya

n = ukuran sampel

$$\text{Pengujian dua arah} \rightarrow \begin{array}{l} H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0 \\ H_a : \beta_j \neq 0 \end{array}$$

Daerah penolakan $\rightarrow F \geq F_{\alpha k(n-k-1)}$

$$\text{uji-F} \rightarrow F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

dimana: R^2 = koefisien determinasi berganda

n = ukuran sampel

k = banyaknya variabel X

Jika nilai uji-F berada di daerah penolakan, tolak H_0 ; jika tidak, berarti gagal menolak H_0 .

Tolak H_0 : "Pada tingkat signifikan $\alpha = ______$, terdapat bukti yang cukup untuk menyimpulkan bahwa (H_a dengan kata-kata)."

Gagal menolak H_0 : "Pada tingkat signifikan $\alpha = ______$, tidak terdapat bukti yang cukup untuk menyimpulkan bahwa (H_a dalam kata-kata)."

Lampiran C: Uji Reliabilitas JSS dengan Cronbach Alpha

Correlation Matrix

	JSS5	JSS6	JSS7	JSS8
JSS5	1.0000			
JSS6	.8505	1.0000		
JSS7	.6003	.5968	1.0000	
JSS8	.7392	.6356	.5693	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8834 Standardized item alpha = .8883

Correlation Matrix

	JSS9	JSS10	JSS11	JSS12
JSS9	1.0000			
JSS10	.6429	1.0000		
JSS11	.7062	.6278	1.0000	
JSS12	.7638	.6547	.7192	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8850 Standardized item alpha = .8972

Correlation Matrix

	JSS13	JSS14	JSS15	JSS16
JSS13	1.0000			
JSS14	.7259	1.0000		
JSS15	.6323	.6477	1.0000	
JSS16	.7417	.5487	.6092	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8766 Standardized item alpha = .8818

Correlation Matrix

	JSS17	JSS18	JSS19	JSS20
JSS17	1.0000			
JSS18	.8505	1.0000		
JSS19	.7392	.6356	1.0000	
JSS20	.6003	.5968	.5693	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8834 Standardized item alpha = .8883

Correlation Matrix

	JSS21	JSS22	JSS23	JSS24
JSS21	1.0000			
JSS22	.6429	1.0000		
JSS23	.6271	.6271	1.0000	
JSS24	.6901	.6901	.8438	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8908 Standardized item alpha = .8977

Correlation Matrix

	JSS29	JSS30	JSS31	JSS32
JSS29	1.0000			
JSS30	.5693	1.0000		
JSS31	.6003	.7392	1.0000	
JSS32	.5968	.6356	.8505	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8834 Standardized item alpha = .8883

Correlation Matrix

	JSS33	JSS34	JSS35	JSS36
JSS33	1.0000			
JSS34	.7100	1.0000		
JSS35	.7614	.7135	1.0000	
JSS36	.7752	.5636	.7791	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8880 Standardized item alpha = .9102

Lampiran D: Uji Reliabilitas SERVQUAL dengan Cronbach Alpha

Correlation Matrix

	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
SQ1	1.0000			
SQ2	.8284	1.0000		
SQ3	.7050	.7294	1.0000	
SQ4	.5876	.4729	.5365	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8777 Standardized item alpha = .8783

Correlation Matrix

	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8	SQ9
SQ5	1.0000				
SQ6	.6248	1.0000			
SQ7	.2511	.6052	1.0000		
SQ8	.3749	.6601	.4878	1.0000	
SQ9	.5440	.6934	.8470	.6489	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .8715 Standardized item alpha = .8706

Correlation Matrix

	SQ10	SQ11	SQ12	SQ13
SQ10	1.0000			
SQ11	.5379	1.0000		
SQ12	.3953	.6974	1.0000	
SQ13	.7042	.8485	.7052	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8810 Standardized item alpha = .8805

Correlation Matrix

	SQ14	SQ15	SQ16	SQ17
SQ14	1.0000			
SQ15	.7383	1.0000		
SQ16	.8284	.7015	1.0000	
SQ17	.4729	.5630	.5876	1.0000

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8818 Standardized item alpha = .8807

Correlation Matrix

	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21
SQ22				
SQ18	1.0000			
SQ19	.6071	1.0000		
SQ20	.6389	.5590	1.0000	
SQ21	.6858	.3273	.4880	1.0000
SQ22	.6389	.8385	.6250	.4880
1.0000				

N of Cases = 10.0

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .8721 Standardized item alpha = .8778

Lampiran E: uji-t Kepuasan Kerja Pegawai Kelapa Gading Barat dan Sunter Jaya

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances					t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
GAJI	Equal variances assumed	4.528	0.041	-0.876	32	0.387	-0.2170	0.24760	-0.72136	0.28733	
	Equal variances not assumed			-0.855	25.291	0.400	-0.2170	0.25374	-0.73930	0.30527	
PROMOSI	Equal variances assumed	0.157	0.694	-1.001	32	0.324	-0.2205	0.22025	-0.66912	0.22814	
	Equal variances not assumed			-1.000	31.434	0.325	-0.2205	0.22042	-0.66978	0.22880	
SUPERVIS	Equal variances assumed	0.601	0.444	-1.158	32	0.256	-0.2396	0.20695	-0.66113	0.18197	
	Equal variances not assumed			-1.179	30.949	0.247	-0.2396	0.20321	-0.65406	0.17490	
TUNJANGA	Equal variances assumed	3.675	0.064	0.068	32	0.946	0.0174	0.25621	-0.50452	0.53925	
	Equal variances not assumed			0.069	29.983	0.945	0.0174	0.25048	-0.49420	0.52892	
PNGHRGAN	Equal variances assumed	1.173	0.287	-0.438	32	0.664	-0.1233	0.28118	-0.69600	0.44948	
	Equal variances not assumed			-0.446	31.306	0.659	-0.1233	0.27667	-0.68731	0.44078	
PROSEDUR	Equal variances assumed	0.424	0.520	0.982	32	0.333	0.2552	0.25989	-0.27418	0.78459	
	Equal variances not assumed			0.974	30.112	0.338	0.2552	0.26195	-0.27969	0.79010	
SIFAT	Equal variances assumed	3.564	0.068	-0.194	32	0.847	-0.0382	0.19644	-0.43833	0.36195	
	Equal variances not assumed			-0.189	23.332	0.852	-0.0382	0.20254	-0.45685	0.38046	
REKAN	Equal variances assumed	3.521	0.070	-0.833	32	0.411	-0.1510	0.18123	-0.52019	0.21810	
	Equal variances not assumed			-0.853	29.762	0.400	-0.1510	0.17702	-0.51268	0.21060	
KOMUNIKA	Equal variances assumed	4.382	0.044	-0.911	32	0.369	-0.1597	0.17530	-0.51680	0.19736	
	Equal variances not assumed			-0.930	30.590	0.360	-0.1597	0.17183	-0.51036	0.19091	
KSELURUH	Equal variances assumed	6.736	0.014	-1.118	32	0.272	-0.0956	0.08547	-0.26966	0.07855	
	Equal variances not assumed			-1.099	27.624	0.281	-0.0956	0.08695	-0.27377	0.08266	

Lampiran F: uji-t Kualitas Pelayanan Internal Kelapa Gading Barat dan Sunter Jaya

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances					t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
TANGIP	Equal variances assumed	4.435	0.043	2.798	32	0.009	0.4861	0.17376	0.13217	0.84005	
	Equal variances not assumed			2.698	21.481	0.013	0.4861	0.18021	0.11186	0.86036	
KEANDALP	Equal variances assumed	0.013	0.911	0.577	32	0.568	0.1486	0.25737	-0.37564	0.67286	
	Equal variances not assumed			0.578	31.715	0.567	0.1486	0.25696	-0.37498	0.67220	
DTANGAPP	Equal variances assumed	0.153	0.699	0.392	32	0.698	0.1094	0.27894	-0.45880	0.67755	
	Equal variances not assumed			0.393	31.805	0.697	0.1094	0.27821	-0.45745	0.67620	
KEPASTIP	Equal variances assumed	0.140	0.710	0.803	32	0.428	0.1424	0.17721	-0.21860	0.50333	
	Equal variances not assumed			0.808	31.969	0.425	0.1424	0.17624	-0.21665	0.50137	
EMPATIP	Equal variances assumed	2.169	0.151	0.717	32	0.478	0.0764	0.10651	-0.14057	0.29335	
	Equal variances not assumed			0.708	28.985	0.484	0.0764	0.10784	-0.14417	0.29695	
SLURUHP	Equal variances assumed	0.368	0.548	1.234	32	0.226	0.1871	0.15166	-0.12184	0.49601	
	Equal variances not assumed			1.239	31.941	0.224	0.1871	0.15094	-0.12040	0.49457	

Lampiran G: uji-t Kepuasan Masyarakat Kelapa Gading Barat dan Sunter Jaya

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances					t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
TANGIBLE	Equal variances assumed	0.781	0.378	-2.575	198	0.011	-0.4925	0.19129	-0.86972	-0.11528	
	Equal variances not assumed			-2.575	197.490	0.011	-0.4925	0.19129	-0.86973	-0.11527	
KEANDAL	Equal variances assumed	0.260	0.611	0.453	198	0.651	0.0820	0.18121	-0.27536	0.43936	
	Equal variances not assumed			0.453	196.337	0.651	0.0820	0.18121	-0.27537	0.43937	
DTANGGAP	Equal variances assumed	8.202	0.005	-0.350	198	0.727	-0.0725	0.20731	-0.48132	0.33632	
	Equal variances not assumed			-0.350	173.366	0.727	-0.0725	0.20731	-0.48168	0.33668	
KEPASTI	Equal variances assumed	3.307	0.071	0.553	198	0.581	0.1250	0.22608	-0.32083	0.57083	
	Equal variances not assumed			0.553	178.642	0.581	0.1250	0.22608	-0.32112	0.57112	
EMPATI	Equal variances assumed	1.517	0.220	1.121	198	0.264	0.2360	0.21057	-0.17925	0.65125	
	Equal variances not assumed			1.121	195.571	0.264	0.2360	0.21057	-0.17929	0.65129	
SLURUH	Equal variances assumed	2.984	0.086	-0.137	198	0.891	-0.0244	0.17802	-0.37546	0.32666	
	Equal variances not assumed			-0.137	191.033	0.891	-0.0244	0.17802	-0.37554	0.32674	

Lampiran H: Korelasi dan Regresi Kepuasan Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat Sunter Jaya

Correlations

		Kepuasan Kerja KSJ	Kepuasan Masy.KSJ
Kepuasan Kerja KSJ	Pearson Correlation	1	.230
	Sig. (2-tailed)	.	.391
	N	16	16
Kepuasan Masy.KSJ	Pearson Correlation	.230	1
	Sig. (2-tailed)	.391	.
	N	16	100

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.230 ^a	.053	-.015	.59291

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja KSJ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.276	1	.276	.785	.391 ^a
	Residual	4.922	14	.352		
	Total	5.198	15			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja KSJ

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy.KSJ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.971	2.534		.383	.707
	Kepuasan Kerja KSJ	.477	.539	.230	.886	.391

a. Dependent Variable: Kepuasan Masy.KSJ

Lampiran I: Korelasi dan Regresi Kualitas Pelayanan Internal dan Kepuasan Masyarakat Sunter Jaya

Correlations

		Pelayanan Internal KSJ	Kepuasan Masy.KSJ
Pelayanan Internal KSJ	Pearson Correlation	1	.183
	Sig. (2-tailed)	.	.497
	N	16	16
Kepuasan Masy.KSJ	Pearson Correlation	.183	1
	Sig. (2-tailed)	.497	.
	N	16	100

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 ^a	.034	-.035	.59899

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Internal KSJ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.174	1	.174	.486	.497 ^a
	Residual	5.023	14	.359		
	Total	5.198	15			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Internal KSJ

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy.KSJ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.864	1.940		.961	.353
	Pelayanan Internal KSJ	.255	.366	.183	.697	.497

a. Dependent Variable: Kepuasan Masy.KSJ

Lampiran J: Regresi Kepuasan Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Internal, dan Kepuasan Masyarakat Sunter Jaya

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.353 ^a	.125	-.010	.59155

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Internal KSJ, Kepuasan Kerja KSJ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.648	2	.324	.926	.421 ^a
	Residual	4.549	13	.350		
	Total	5.198	15			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Internal KSJ, Kepuasan Kerja KSJ

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy.KSJ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.949	3.796		-.514	.616
	Kepuasan Kerja KSJ	.658	.565	.318	1.164	.265
	Pelayanan Internal KSJ	.392	.380	.282	1.032	.321

a. Dependent Variable: Kepuasan Masy.KSJ

I. DEMOGRAFI

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan :

II. SURVAI KEPUASAN KERJA

SURVAI KEPUASAN KERJA							
<i>Lingkirlah satu nomor untuk setiap pernyataan yang paling dekat dengan pendapat Anda secara pribadi</i>	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Sedikit tidak setuju	Ragu-ragu	Sedikit setuju	Setuju	Sangat setuju
1. Saya mendapatkan jumlah upah yang sesuai dengan pekerjaan saya.	1	2	3	4	5	6	7
2. Kenaikan gaji cukup banyak dan sering.	1	2	3	4	5	6	7
3. Saya merasa dihargai oleh organisasi ketika saya memikirkan berapa mereka membayar saya.	1	2	3	4	5	6	7
4. Saya merasa puas dengan kesempatan kenaikan gaji yang saya miliki.	1	2	3	4	5	6	7
5. Kesempatan kenaikan jabatan pada pekerjaan saya sangat besar.	1	2	3	4	5	6	7
6. Mereka yang bekerja dengan baik memiliki kesempatan yang baik untuk dipromosikan.	1	2	3	4	5	6	7
7. Orang-orang di sini terus maju secepat mereka yang ada di tempat lain.	1	2	3	4	5	6	7
8. Saya puas dengan kesempatan promosi yang saya miliki.	1	2	3	4	5	6	7
9. Atasan langsung saya sangat kompeten dalam melakukan tugasnya sebagai pemimpin.	1	2	3	4	5	6	7
10. Atasan langsung saya berlaku adil kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7
11. Atasan langsung saya menunjukkan perhatian yang besar kepada para bawahannya.	1	2	3	4	5	6	7
12. Saya suka dengan atasan langsung saya.	1	2	3	4	5	6	7
13. Saya puas dengan tunjangan yang saya terima.	1	2	3	4	5	6	7
14. Tunjangan yang kami terima sama baiknya dengan organisasi lain.	1	2	3	4	5	6	7
15. Tunjangan yang kami miliki sudah pantas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Kami mendapatkan semua tunjangan yang seharusnya kami dapat.	1	2	3	4	5	6	7
17. Ketika melakukan pekerjaan dengan baik, saya menerima penghargaan untuk hal tersebut.	1	2	3	4	5	6	7
18. Saya merasakan bahwa pekerjaan yang saya lakukan dihargai.	1	2	3	4	5	6	7
19. Tidak sedikit penghargaan bagi mereka yang bekerja di sini.	1	2	3	4	5	6	7
20. Saya merasakan bahwa usaha saya dihargai sebagaimana mestinya.	1	2	3	4	5	6	7
21. Banyak aturan dan prosedur yang mempermudah dalam melakukan pekerjaan.	1	2	3	4	5	6	7
22. Usaha saya untuk melakukan suatu pekerjaan yang baik jarang dihalangi oleh birokrasi.	1	2	3	4	5	6	7
23. Hal yang saya lakukan di tempat kerja tidak terlalu banyak.	1	2	3	4	5	6	7
24. Saya tidak terlalu banyak melakukan pekerjaan administrasi.	1	2	3	4	5	6	7
25. Saya suka orang-orang yang bekerja dengan saya.	1	2	3	4	5	6	7
26. Saya tidak perlu bekerja lebih keras karena orang-orang yang bekerja dengan saya sangat kompeten.	1	2	3	4	5	6	7
27. Saya senang dengan rekan kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
28. Pertengkaran dan perkelahian di tempat kerja tidak terlalu banyak.	1	2	3	4	5	6	7
29. Saya sering merasakan bahwa pekerjaan saya berarti.	1	2	3	4	5	6	7
30. Saya suka dengan berbagai hal yang saya lakukan di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
31. Saya bangga dalam melakukan pekerjaan saya.	1	2	3	4	5	6	7
32. Pekerjaan saya menyenangkan.	1	2	3	4	5	6	7
33. Komunikasi di dalam organisasi tampak baik.	1	2	3	4	5	6	7
34. Tujuan organisasi bagi saya sudah jelas.	1	2	3	4	5	6	7
35. Saya sering merasakan bahwa saya tahu apa yang terjadi dengan kelurahan ini.	1	2	3	4	5	6	7
36. Tugas pekerjaan dijelaskan secara lengkap.	1	2	3	4	5	6	7

I. DEMOGRAFI

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan :

II. SURVAI KUALITAS PELAYANAN INTERNAL

SURVAI KUALITAS PELAYANAN INTERNAL	Pandangan Anda tentang Kelurahan Kelapa Gading Barat						
	Sangat tidak baik	Tidak baik	Sedikit tidak baik	Cukup	Sedikit baik	Baik	Sangat baik
<i>Lingkirlah satu nomor untuk setiap pernyataan yang paling dekat dengan harapan/pandangan Anda secara pribadi</i>							
Tangibles							
1. Mempunyai peralatan yang modern.	1	2	3	4	5	6	7
2. Mempunyai fasilitas fisik yang menarik.	1	2	3	4	5	6	7
3. Mempunyai pegawai yang bernampilan rapi.	1	2	3	4	5	6	7
4. Mempunyai materi (seperti pamflet dan brosur) yang menarik.	1	2	3	4	5	6	7
Keandalan							
5. Ketika kelurahan janji untuk melakukan sesuatu selama waktu tertentu, mereka akan melakukannya.	1	2	3	4	5	6	7
6. Ketika masyarakat mengalami masalah, kelurahan akan membantu secara tulus.	1	2	3	4	5	6	7
7. Melaksanakan pelayanan dengan benar pada waktu pertama kali diberikan.	1	2	3	4	5	6	7
8. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7
9. Mempunyai arsip yang benar.	1	2	3	4	5	6	7
Daya tanggap							
10. Memberitahu masyarakat kapan persisnya pelayanan nanti akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7
11. Melayani masyarakat dengan cepat.	1	2	3	4	5	6	7
12. Selalu ingin membantu masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7
13. Selalu siap untuk merespon permintaan masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7
Kepastian							
14. Dapat menanamkan kepercayaan di dalam diri masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7
15. Masyarakat akan merasa aman ketika berhubungan dengan kelurahan.	1	2	3	4	5	6	7
16. Selalu ramah kepada masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7
17. Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7
Empati							
18. Memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual.	1	2	3	4	5	6	7
19. Mempunyai jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.	1	2	3	4	5	6	7
20. Memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mengutamakan kepentingan masyarakatnya.	1	2	3	4	5	6	7
22. Mengerti akan kebutuhan khusus masyarakatnya.	1	2	3	4	5	6	7

I. DEMOGRAFI

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan :

II. SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT

SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT	Harapan Anda tentang bagaimana suatu kelurahan seharusnya							Pandangan Anda tentang Kelurahan Kelapa Gading Barat						
	Sangat tidak pentin	Tidak penting	Sedikit tidak pentin	Ragu-ragu	Sedikit penting	Penting	Sangat Penting	Sangat tidak baik	Tidak baik	Sedikit tidak baik	Cukup	Sedikit baik	Baik	Sangat baik
<i>Lingkirlah satu nomor untuk setiap pernyataan yang paling dekat dengan harapan/pandangan Anda secara pribadi</i>														
Tangibles														
1. Mempunyai peralatan yang modern.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. Mempunyai fasilitas fisik yang menarik.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Mempunyai pegawai yang bernampilan rapi.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. Mempunyai materi (seperti pamflet dan brosur) yang menarik.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Keandalan														
5. Ketika kelurahan janji untuk melakukan sesuatu selama waktu tertentu, mereka akan melakukannya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Ketika masyarakat mengalami masalah, kelurahan akan membantu secara tulus.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. Melaksanakan pelayanan dengan benar pada waktu pertama kali diberikan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Mempunyai arsip yang benar.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Daya tanggap														
10. Memberitahu masyarakat kapan persisnya pelayanan nanti akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Melayani masyarakat dengan cepat.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Selalu ingin membantu masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. Selalu siap untuk merespon permintaan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Kepastian														
14. Dapat menanamkan kepercayaan di dalam diri masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. Masyarakat akan merasa aman ketika berhubungan dengan kelurahan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. Selalu ramah kepada masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Empati														
18. Memberikan perhatian kepada masyarakat secara individu.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. Mempunyai jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. Memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. Mengutamakan kepentingan masyarakatnya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. Mengerti akan kebutuhan khusus masyarakatnya.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7