

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 JEMBER**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:  
Nailatur Rahmah  
NIM: 212101030005

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
DESEMBER 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:

Nailatur Rahmah  
NIM: 212101030005

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
DESEMBER 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



**Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd.I.**  
NIP. 196305061987031002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 JEMBER**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam


Hari: Selasa


Tanggal: 3 Desember 2024

Tim Penguji


Ketua


Sekretaris

  
**Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I.**  
NIP. 19890417202311022

  
**Ulfa Dina Novienda, M.Pd.**  
NIP. 198308112023212019

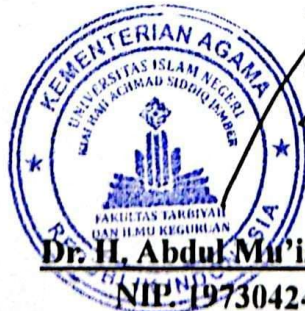
Anggota:

1. Dr. H. Machfudz., M.Pd.I. 

2. Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd.I. 

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



**Dr. H. Abdul Mu'is, S. Ag., M.Si.**  
NIP. 197304242000031005 7



## MOTTO

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “Berinfaklah di jalan Allah, janganlah jerumuskan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuatbaiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” (QS. Surat Al-Baqarah [2] :195).\*



---

\* Pentafsir Al-Qoeraan and Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), 40.

## PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Dengan menyebut nama Allah Swt dan mengucapkan rasa syukur alhamdulillah atas karunianya yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Supriyadi S. Pd.I. dan Ibu Robiatul Adawiyah, S.Ag. yang telah berjuang sepenuh hati dalam memberikan semangat dan kasih sayang, yang selalu berjuang untuk kehidupan saya, memberikan doa yang luar biasa demi keberhasilan saya mewujudkan cita-cita. Semoga engkau selalu diberikan kesehatan, umur yang barokah, dan selalu dilancarkan rezekinya oleh Allah Swt.
2. Adikku Zakiyatun Nafisah yang telah menjadi saudara terbaik dan selalu memberikan doa dan semangat sampai saat ini. Semoga engkau selalu diberikan kesehatan, umur yang barokah, dan selalu dilancarkan sekolahnya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, karena atas rahmat dan karunia-nya perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi dapat terselesaikan dengan lancar walaupun jauh dari kata sempurna. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad saw, keluarga, dan para sahabatnya yang mulia.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
3. Bapak Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan persetujuan penulis melakukan penelitian.
5. Bapak Fiqru Mafar, M.IP. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan motivasi

serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan akademik kepada peneliti selama menempuh pendidikan.

6. Bapak Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran dan ketelitian dalam memberikan bimbingan, nasehat, masukan, arahan, dan saran-saran selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya kepada dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendidik penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama menempuh Pendidikan.
8. Bapak Drs Syaiful Anwar, M.Pd. selaku Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yang telah memberi izin penulis untuk meneliti dan memberikan informasi mengenai lembaganya.
9. Ibu Nikmatul Maskuroh, S.Ag. selaku Kepala Tata Usaha, dan segenap guru staf dan karyawan Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.
10. Siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yang telah bersedia dan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada teman-teman angkatan 2021 Manajemen Pendidikan Islam (MPI), khususnya kelas C3 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyusun skripsi ini. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses.

Semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Jember, 3 Desember 2024

Penulis

## ABSTRAK

**Nailatur Rahmah, 2024:** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepuasan Siswa, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya madrasah yang menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penerapan PTSP ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa. Hal tersebut kemudian mendorong peneliti untuk menggali informasi secara mendalam terkait seberapa besar pengaruhnya antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa, khususnya di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimanakah kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember? 2) Bagaimanakah kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember? 3) Adakah pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember?.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mendeskripsikan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember 2) Untuk mendeskripsikan kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal. Populasi meliputi seluruh siswa-siswi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yang berjumlah 766 siswa. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 90 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS for windows version 27.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 37% yang tergolong sedang. Dari hasil tersebut masih terdapat hal yang perlu diperbaiki seperti fasilitas dan teknologi yang digunakan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelayanan. 2) kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 48% yang tergolong sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sekolah belum bisa memenuhi harapan siswa, sehingga diharapkan dapat terus melakukan evaluasi sehingga bisa membantu memenuhi harapannya. 3) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t hitung  $9,753 > t$  tabel 1,991 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan besarnya pengaruh sebesar 51,9% dan 48,1% lainnya yang mempengaruhi kepuasan siswa berasal dari faktor lain diluar variabel ini.



## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN SAMBUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
F. Definisi Operasional.....	14
G. Asumsi Penelitian.....	15
H. Hipotesis.....	15
I. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kajian Teori.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
B. Populasi dan Sampel .....	58
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	60
D. Analisis Data .....	66

<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>73</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	73
B. Penyajian Data .....	75
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	80
D. Pembahasan.....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. Simpulan .....	98
B. Saran-Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. 1 Data PTSP di Madrasah Se-Kabupaten Jember .....	6
Tabel 1. 2 Indikator Variabel .....	12
Tabel 2. 1 Originalitas Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1 Pemberian Skor (Skala Likert) .....	63
Tabel 3. 2 Tingkat Pencapaian Skor pada Variabel Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (X) .....	67
Tabel 3. 3 Tingkat Pencapaian Skor pada Variabel Kepuasan Siswa (Y) .....	68
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kepuasan Siswa .....	76
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	77
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Siswa .....	78
Tabel 4. 4 Distribusi Angket .....	78
Tabel 4. 5 Rincian Persentase Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (X) .....	81
Tabel 4. 6 Rincian Presentase Kepuasan Siswa (Y) .....	81
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas .....	83
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi .....	84
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas .....	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85
Tabel 4. 11 Variables Entered/Removed .....	86
Tabel 4. 12 Model Summary .....	86
Tabel 4. 13 ANOVA .....	87
Tabel 4. 14 Coefficients .....	87

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4. 1 Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.....	92
Gambar 4. 2 Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember .....	94



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan sebagai salah satu faktor penting dalam pembangunan suatu bangsa yang memiliki peran krusial dalam mencetak generasi yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Lembaga pendidikan di era yang semakin kompetitif ini juga harus mampu memberikan bentuk pelayanan yang baik untuk mencapai keberhasilan suatu lembaga. Keberhasilan suatu lembaga bergantung pada sumber daya manusia yang ada didalamnya. Lembaga pendidikan juga diyakini mempunyai tugas yang sangat penting dalam menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya warga sekolah yang positif dan lebih baik. Salah satu langkah yang dilakukan yaitu dengan menerapkan pelayanan terpadu satu pintu atau yang disingkat dengan PTSP yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan oleh madrasah.

Penerapan pelayanan terpadu satu pintu di madrasah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang lebih baik. Salah satu keuntungan bagi lembaga pendidikan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan siswa menjadi suatu imbalan yang bersifat jangka panjang. Semakin lama kepuasan siswa bertahan, semakin lama juga lembaga pendidikan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang termasuk dalam hal



memberikan pelayanan. Sejalan dengan prinsip Islam yang mengajarkan untuk memberikan yang terbaik sebagaimana tersirat dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi bahwa:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S Al-Baqarah [2] : 267)<sup>1</sup>

Ayat diatas mengajarkan kita untuk memberikan yang terbaik dari apa yang kita miliki. Sesuai dengan kata “hasil usahamu yang baik-baik”, lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan siswanya dengan menyediakan fasilitas, pengajaran, dan pelayanan administratif yang berkualitas. Kemudian kata “nafkahkanlah” berari bahwa lembaga pendidikan juga harus terus meningkatkan pelayanannya agar kepuasan siswa dapat meningkat dari waktu ke waktu.

Selain itu, kita juga harus memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia dalam memberikan pelayanan, termasuk staf dan pengelola. Mereka harus menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas, dan memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan pelayanan yang layak dan memuaskan. Ayat ini juga menjelaskan tentang berinfak di jalan allah dengan

<sup>1</sup> Pentafsir Al-Qoeraan and Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2023), 60.

mengajarkan tentang keikhlasan dalam memberi. Jika kita memberikan pelayanan yang ikhlas kepada siswa maka kita dapat meningkatkan kepuasan siswa. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas, diberikan dengan keikhlasan dan terus menerus ditingkatkan akan menciptakan lingkungan pendidikan yang positif sehingga pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan siswa terhadap lembaga pendidikannya.

Dalam rangka menciptakan kepuasan siswa dalam proses pelayanan, pemerintah telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20 tentang Standar Pelayanan yang berbunyi:

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.<sup>2</sup> Lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan harus menyusun dan

menerapkan standar pelayanan yang jelas. Standar ini harus memperhatikan kemampuan lembaga, kebutuhan siswa, dan kondisi lingkungan sekolah. Saat menetapkan standar pelayanan harus melibatkan orang tua, guru, siswa, dan pihak terkait lainnya. Hal ini memastikan bahwa standar yang dibuat benar-

---

<sup>2</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 20.

benar memenuhi kebutuhan dan harapan siswa, sehingga dapat berdampak pada kepuasan mereka. Dengan menerapkan prinsip tersebut, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga akan meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Sopiadin, kepuasan siswa dapat diartikan sebagai perasaan senang atau puas yang dirasakan siswa setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari pelayanan pendidikan.<sup>3</sup> Kemudian Kasmir, mendefinisikan kepuasan siswa merupakan bentuk penilaian siswa atas penggunaan barang dan jasa kemudian dibandingkan sebelum penggunaannya, meskipun harapan setiap siswa berbeda-beda, semua siswa pasti ingin mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan mereka.<sup>4</sup> Jadi, dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa merupakan perasaan senang maupun kecewa yang muncul setelah membandingkan produk atau jasa dengan harapan mereka. Dalam konteks pelayanan pendidikan, hal ini berarti bahwa siswa akan merasa puas jika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

Namun realita dilapangan ditemukan fakta yang berbeda bahwa kepuasan siswa dalam proses pelayanan tidak hanya didukung oleh lima dimensi melainkan juga terdapat faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan siswa. Seperti halnya kemampuan siswa dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh, kemampuan siswa dalam mengembangkan keterampilan,

---

<sup>3</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 3.

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 25.

dan kemampuan siswa dalam mengembangkan karakter. Kepuasan siswa dalam hal ini menjadi salah satu faktor dari penilaian kualitas pelayanan yang ada di lembaga pendidikan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan adalah dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di sekolah atau madrasah. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik. Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama Pasal 1 Ayat (2) tentang Ketentuan Umum yang berbunyi:

“Pelayanan Terpadu adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.”<sup>5</sup>

Oleh karena itu, PTSP memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan dari satker di Kementerian Agama dengan lebih mudah dan lebih yakin dari proses permohonan hingga penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan di satu tempat.

Keberadaan PTSP ini dapat membantu semua stakeholder dalam merencanakan semua kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan akademik, administrasi, kesiswaan, sarana dan prasarana, serta pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan siswa. Untuk menghadapi permasalahan yang semakin bersaing, lembaga pendidikan juga harus

---

<sup>5</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementrian Agama, Pasal 1 ayat (2).

menyiapkan langkah-langkah anstisipasi. Mereka juga harus bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan semua aspek pelayanan yang ditawarkan demi mempertahankan kepuasan siswa. Dalam hal ini, lembaga pendidikan menyiapkan langkah-langkahnya dengan menerapkan Siklus Deming sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi lembaga.

Dalam siklus tersebut, manajemen *International Organization for Standardization (ISO)* secara umum menerapkan delapan prinsip utama, yaitu berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, peran serta setiap orang dalam organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem, peningkatan terus menerus, pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta, serta hubungan yang baik dengan pemasok.<sup>6</sup> Dengan demikian diterapkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memuaskan siswa sebagai pengguna layanannya.

**Tabel 1. 1**  
**Data PTSP di Madrasah Se-Kabupaten Jember**

NO.	SEKOLAH	ALAMAT	ADA/TIDAK
1.	MTsN 1 Jember	Jl. Imam Bonjol, Kedungpring, Tegal Besar, Jember, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68133.	Ada
2.	MTsN 2 Jember	Jl. Merak No.11, Puring, Slawu, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68116.	Ada
3.	MTsN 3 Jember	Jl. Antrokan, Krajan, Manggisan, Kec. Tanggul, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68155.	Tidak Ada
4.	MTsN 4 Jember	Jl. Ahmad Yani No 01 Kec. Bangsalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timut 68154.	Tidak Ada
5.	MTsN 5 Jember	Jl. Letnan Suprayitno No. 24, Bendelan, Arjasa, Kec. Arjasa,	Ada

<sup>6</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan* (Tanggerang Selatan: Referensi, 2013), 215.



NO.	SEKOLAH	ALAMAT	ADA/TIDAK
		Kabupaten Jember, Jawa Timur 68191.	
6.	MTsN Jember	6 Jl. A. Yani No. 45 Kec. Sukowono, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68194.	Ada
7.	MTsN Jember	7 Jl. WR Supratman No. 55, Sidomulyo, Umbulrejo, Kec. Umbulsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68166.	Ada
8.	MTsN Jember	8 Jl. Raya Pringgowirawan Kec. Sumberbaru, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68156.	Ada
9.	MTsN Jember	9 Jl. Panjaitan No. 2 Wonorejo Kec. Kencong, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68167.	Tidak Ada
10.	MTsN Jember	10 Jl. Puger 42 Tutul, Kec. Balung, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68161.	Tidak Ada
11.	MTsN Jember	11 Jl. K. Arifin No. 068, Krajan, Garahan, Kec. Silo, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68184.	Tidak Ada

Berdasarkan data di atas memberikan gambaran mengenai keberadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berada di lingkungan madrasah se Kabupaten Jember. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa adanya sistem PTSP ini masih berada pada sekolah yang berada di lingkungan kementerian agama sedangkan pada sekolah di lingkungan umum masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengambil objek penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember didirikan pada tahun 2021. Sistem ini memungkinkan siswa dapat mendapatkan bantuan dan informasi yang diperlukan dengan mudah dan efisien. Pemberian layanan juga didasarkan pada standar operasional prosedur (SOP) serta jangka waktu pelayanan yang jelas. Selain itu, dengan adanya PTSP ini sangat memudahkan siswa, orang tua, maupun *stakeholder* lainnya

dalam mengakses layanan yang dibutuhkan karena dilakukan dalam satu tempat.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember dikenal sebagai salah satu madrasah unggulan di Kabupaten Jember. Madrasah ini memiliki program unggulan seperti kelas bina prestasi yang mencakup bidang Keagamaan dan MIPA. Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember sering kali meraih penghargaan baik di tingkat lokal maupun nasional.<sup>7</sup> Selain itu, komitmen Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember terhadap pengembangan inovasi dan pembelajaran yaitu dengan mewajibkan siswa-siswinya mengaji kitab *ta'lim muta'allim* pada pagi hari sebelum pelajaran dimulai dan kitab *ahlaq lil banan* dan *ahlaq lil banin* pada hari sabtu untuk siswa kelas 9 sebagai pengganti kegiatan ekstrakurikuler.<sup>8</sup> Program ini dirancang untuk mengintegrasikan pendidikan agama dan umum sehingga siswa tidak hanya mendapatkan pengetahuan akademis tetapi juga mendapatkan pendidikan karakter yang kuat.

Peneliti memilih judul penelitian ini karena tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diberikan oleh Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Peneliti juga berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa. Berdasarkan permasalahan yang telah

---

<sup>7</sup> "MTsN 1 Jember," MTsN 1 Jember, accessed Februari 17, 2024, <https://www.mtsn1jember.com/>.

<sup>8</sup> Observasi di MTsN 1 Jember, 20 Februari 2024.

dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hingga menghasilkan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember?
2. Bagaimanakah Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember?
3. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.
2. Untuk mendeskripsikan Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu dan menunjukkan betapa pentingnya kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan siswa sebagai pengguna layanannya.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap beberapa pihak, diantaranya:

#### **a. Bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan siswa. Selain itu juga dapat dijadikan sumber pengetahuan dan inspirasi untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya.

#### **b. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dan pengalaman dalam menambah wawasan terkait dengan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya di lembaga pendidikan.

- c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah, memperkaya pustaka serta dapat melengkapi referensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka atau dapat diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel yaitu:

#### a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain (*variabel dependent*). Atau juga sering disebut dengan variabel bebas, prediktor, stimulus, eksogen atau *antecedent*.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan terpadu satu pintu.

#### b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel

---

<sup>9</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2017), 10.

<sup>10</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 10.



bebas). Variabel ini sering disebut dengan variabel terikat, variabel respons atau endogen.<sup>11</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan siswa.

## 2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi, maka dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris ini akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket. Adapun indikator-indikator dari variabel penelitian ini yaitu:

**Tabel 1. 2**  
**Indikator Variabel**

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	<i>Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (X)</i>	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas saat proses pelayanan b. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan c. Kemampuan petugas memberikan pelayanan d. Keahlian petugas dalam proses pelayanan
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan b. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi c. Ketersediaan menerima kritik dan saran
		<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan legalitas saat pelayanan
		<i>Emphaty</i>	a. Petugas mendahulukan

<sup>11</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 10.

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
		(kepedulian)	kepentingan pelanggan b. Kemampuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian c. Petugas profesional dan adil
		<i>Tangibles</i> (fisik)	a. Kemudahan akses dan penampilan petugas saat pelayanan b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan c. Ketersediaan dan kejelasan prosedur serta informasi pelayanan d. Teknologi yang digunakan saat pelayanan e. Fasilitas pelayanan
2.	<i>Kepuasan Siswa (Y)</i>	Kualitas produk	a. Kesesuaian dokumen pelayanan dengan kebutuhan
		Kualitas pelayanan	a. Perasaan puas terhadap pelayanan b. Perasaan puas terhadap fasilitas c. Kepuasan terhadap teknologi yang digunakan pada saat pelayanan
		Emosional	a. Petugas berperilaku dengan baik b. Kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh
		Harga	a. Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang didapatkan
		Kemudahan	a. Kepuasan terhadap kemudahan prosedur yang dipahami

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh

Pengaruh merupakan suatu kekuatan yang muncul dari manusia atau benda dan memberikan dampak atau gejala sehingga merubah sesuatu disekitarnya.

### 2. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP merupakan keseluruhan karakteristik atas suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan dalam suatu program pelayanan publik dimana pelayannya hanya dilakukan pada satu pintu atau satu tempat sesuai dengan prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

### 3. Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan mereka.

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 66.

### G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti dan juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

### H. Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yaitu “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.<sup>14</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

---

<sup>13</sup> Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 66.

<sup>14</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 38.

## I. Sistematika Pembahasan

Berisikan tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar isi.

Uraian singkat yang telah dirumuskan dalam sistematika pembahasan dibagi menjadi lima bab, Adapun sistematikanya yaitu sebagai berikut:

Bab satu pendahuluan, bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi tentang kajian pustaka yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab tiga berisi tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan diakhiri dengan analisis data.

Bab empat berisikan penyajian data dan analisis yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab lima berisi tentang penutup yang meliputi simpulan dan saran.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasi atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>15</sup> Beberapa penelitian yang telah dilakukan yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jurnal yang ditulis oleh Guruh Fajar Alamsyah, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sampit, pada tahun (2019) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Terhadap Kepuasan Siswa*”.<sup>16</sup>

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausalitas, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa SMP dan SMA yang mengikuti program bimbingan belajar, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang. Tujuan penelitian ini untuk

---

<sup>15</sup> Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 67.

<sup>16</sup> Guruh Fajar Alamsyah, “Pengaruh Kualitas Bimbingan Belajar Terhadap Kepuasan Siswa,” *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan)* 4, no. 2 (2019): 215-227.

mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui lima dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) pada Lembaga bimbingan belajar terhadap kepuasan siswa.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai uji T hitung > T tabel yaitu sebesar  $3,235 > 1,994$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Pada variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan nilai T hitung < T tabel sebesar  $0,347 < 1,994$  dengan tingkat signifikansi  $0,729 < 0,05$ . Kemudian pada variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan nilai nilai T hitung < T tabel ( $0,071 < 1,994$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,944 > 0,05$ . Dan pada variabel *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan nilai T hitung < T tabel sebesar  $0,088 < 1,994$  dengan tingkat signifikansi yaitu  $0,930 > 0,05$ . Sedangkan pada variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa karena dapat dilihat bahwa nilai uji T hitung > T tabel sebesar  $2,098 > 1,994$  dengan Tingkat signifikansi sebesar  $0,039 < 0,05$ .

2. Skripsi yang ditulis oleh Astri Patriza, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, pada tahun (2022) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Peserta

*Didik di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar*".<sup>17</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu angket dan dokumentasi, populasi dalam penelitian ini adalah siswa di Madrasah Aliyah Assalam Naga Beralih sebanyak 333 orang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 25 orang dari kelas X, 22 orang dari kelas XI, 20 orang dari kelas XII. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan peserta didik dalam pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Assalam Naga Beralih.

Hasil penelitiannya yaitu: 1) secara keseluruhan variabel kepuasan peserta didik dipersepsikan oleh responden dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,89. 2) variabel pelayanan tenaga administrasi dipersepsikan oleh responden dalam kategori baik yang tercermin dengan nilai rata-rata sebesar 4,03. 3) terdapat korelasi yang signifikan antara pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik yang ditunjukkan dari hasil rhitung ( $0,695 > r \text{ tabel } (0,2404)$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . 4) variabel pelayanan tenaga administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 48,2%.

3. Jurnal yang ditulis oleh Elinda Millenia Alisiya dan Khusnul Fikriyah, Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Ekonomi Islam

---

<sup>17</sup> Astri Fatriza, "Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar" (Skripsi UIN Suska Riau, 2022), 29-78.



Universitas Negeri Surabaya, pada tahun (2022) dengan judul “*Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya*”.<sup>18</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu angket dan wawancara, populasi penelitian ini ialah penerima layanan yang sedang melakukan pengurusan administrasi pada Kementerian Agama Kota Surabaya yang berdomisili Kota Surabaya yang berjumlah 3.157.126 jiwa, teknik pengambilan sampel yaitu teknik *non probability sampling* berupa *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 45 responden. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kualitas layanan.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etos kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Surabaya yang ditunjukkan dengan hasil uji T dengan nilai t tabel 0.67998, Tingkat signifikan 0,000 dan nilai t hitung 9,844 terlihat bahwa nilai koefisien peneliti dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel etos kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan.

4. Skripsi yang ditulis oleh Lutfi Adinda Sasabila, Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, pada tahun

---

<sup>18</sup> Elinda Millenia Alisiya and Khusnul Fikriyah, “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya,” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 5, no. 3 (2022): 145–54.

(2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kankemenag Kabupaten Trenggalek”.<sup>19</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, observasi dan dokumentasi, populasi dalam penelitian ini adalah para penerima pelayanan di PTSP Kankemenag Kabupaten Trenggalek pada tahun 2023 yang mengajukan permohonan pelayanan pada bidang Pendidikan madrasah yang berjumlah 87 pemohon, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 71 responden. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi melalui lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada PTSP Kankemenag Kabupaten Trenggalek.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pelanggan dari hasil dari nilai uji T  $0,822 < T$  tabel  $1,998$  dengan nilai signifikansi  $0,414 > 0,05$ . 2) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dari hasil uji T diperoleh nilai t-hitung  $1,277 < t$ -tabel  $1,998$  dengan nilai signifikansi  $0,216 > 0,05$ . 3) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi

---

<sup>19</sup> Lutfi Adinda Sasabila, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kankemenag Kabupaten Trenggalek” (Skripsi, UIN Malang, 2023), 50-137.

*responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai t-hitung  $1,003 < t\text{-tabel } 1,998$  dengan nilai signifikansi  $0,320 > 0,05$ .

4) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dari nilai t-hitung  $-0,729 < t\text{-tabel } 1,99$  dengan nilai signifikansi  $0,469 > 0,05$ .

5) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan bahwa nilai dari t-hitung  $2,128 < t\text{-tabel } 1,998$  kemudian nilai signifikansi  $0,037 > 0,05$ .

5. Jurnal yang ditulis oleh Widya Sholikhah dan Muslikah, Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang, pada tahun (2023) dengan judul “*Hubungan Antara Kualitas Pribadi Guru BK dengan Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Bimbingan Klasikal SMA Negeri Se Kabupaten Klaten Timur*”.<sup>20</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket atau kuesioner, populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa SMA se-Kabupaten Klaten yang berjumlah 919 siswa, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proporsional random sampling* sebanyak 251 responden. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan

---

<sup>20</sup> Widya Sholikhah and Muslikah, “Hubungan Antara Kualitas Pribadi Guru BK Dengan Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Bimbingan Klasikal SMA Negeri Se-Kabupaten Klaten Timur,” *Journal on Education* 05, no. 02 (2023): 4491–4500, <https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/1173%0Ahttps://jonedu.org/index.php/joe/article/download/1173/922>.

siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal, gambaran kualitas pribadi guru BK, dan hubungan antara kualitas pribadi guru BK dengan kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal di SMA se-Kabupaten Klaten.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal dan hubungan kedua variabel berkorelasi kuat, hal ini dapat diketahui dari nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel ( $0,720 > 0,138$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Tingkat kualitas pribadi guru BK juga berada pada kategori sangat tinggi sedangkan tingkat kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal berada pada kategori rendah.

**Tabel 2. 1**  
**Originalitas Penelitian Terdahulu**

No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Guruh Fajar Alamsyah, 2019, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar terhadap Kepuasan Siswa".	Hasil penelitian: variabel <i>reliability</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai uji T hitung $> T$ tabel yaitu sebesar $3,235 > 1,994$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ . Pada variabel <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan nilai T hitung $< T$ tabel sebesar $0,347 < 1,994$ dengan tingkat signifikansi	a. Variabel terikat yang digunakan yaitu kepuasan siswa	a. Terdapat lima variabel bebas yang digunakan yaitu <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles</i> sedangkan penelitian ini menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terpadu satu pintu b. Penentuan sampel dalam menggunakan

No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>0,729 &lt; 0,05. Kemudian pada variabel <i>assurance</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan nilai nilai T hitung &lt; T tabel (0,071 &lt; 1,994) dengan tingkat signifikansi 0,944 &gt; 0,05. Dan pada variabel <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dengan nilai T hitung &lt; T tabel sebesar 0,088 &lt; 1,994 dengan tingkat signifikansi yaitu 0,930 &gt; 0,05. Sedangkan pada variabel <i>tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa karena dapat dilihat bahwa nilai uji T hitung &gt; T tabel sebesar 2,098 &gt; 1,994 dengan Tingkat signifikansi sebesar 0,039 &lt; 0,05.</p>		<p>metode <i>accidental sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i></p>
2.	<p><i>Astri Fatriza, 2022, "Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi terhadap</i></p>	<p>Hasil penelitian: 1) secara keseluruhan variabel kepuasan peserta didik dipersepsikan oleh responden dalam kategori baik</p>	<p>a. Variabel terikat yaitu kepuasan siswa</p>	<p>a. Variabel bebas yaitu pelayanan tenaga administrasi sedangkan penelitian ini kualitas</p>

No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Kepuasan Peserta Didik di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar</i> ".	dengan nilai rata-rata sebesar 3,89. 2) variabel pelayanan tenaga administrasi dipersepsikan oleh responden dalam kategori baik yang tercermin dengan nilai rata-rata sebesar 4,03. 3) terdapat korelasi yang signifikan antara pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik yang ditunjukkan dari hasil rhitung (0,695) > r tabel (0,2404) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. 4) variabel pelayanan tenaga adminsitrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 48,2%.		pelayanan terpadu satu pintu
3.	<i>Elinda Millenia Alisiya dan Khusnul Fikriyah, 2022, "Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementrian</i>	Hasil penelitian: etos kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Surabaya yang ditunjukkan dengan hasil uji T dengan nilai t tabel 0.67998, Tingkat signifikan 0,000 dan nilai t hitung	a. Mengkaji Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	a. Variabel bebas yaitu etos kerja b. Variabel terikat yaitu kualitas layanan sedangkan penelitian ini kepuasan siswa c. Teknik pengambilan

No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Agama Kota Surabaya</i> ".	9,844 terlihat bahwa nilai koefisien peneliti dengan Tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel etos kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan.		sampel yaitu <i>purposive sampling</i> sedangkan penelitian ini yaitu <i>simple random sampling</i>
4.	<i>Lutfi Adinda Sasabila, 2023, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek"</i> .	Hasil penelitian: 1) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dimensi <i>tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan dari hasil dari nilai uji T $0,822 < T$ tabel $1,998$ dengan nilai signifikansi $0,414 > 0,05$ . 2) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dari hasil uji T diperoleh nilai t-hitung $1,277 < t$ -tabel $1,998$ dengan nilai signifikansi $0,216 > 0,05$ . 3) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi <i>responsiveness</i>	a. Sama-sama mengkaji kualitas pelayanan	a. Peneliti ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi yang difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan ( <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> ) sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan terpadu satu pintu

No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai t-hitung 1,003 &lt; t-tabel 1,998 dengan nilai signifikansi 0,320 &gt; 0,05. 4) tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi <i>assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dari nilai t-hitung -0,729 &lt; t-tabel 1,99 dengan nilai signifikansi 0,469 &gt; 0,05. 5) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dimensi <i>emphaty</i> terhadap kepuasan pelanggan bahwa nilai dari t-hitung 2,128 &lt; t-tabel 1,998 kemudian nilai signifikansi 0,037 &gt; 0,05.</p>		
5.	<p><i>Widya Sholikhah, Muslikah, 2023, "Hubungan antara Kualitas Pribadi Guru BK dengan Kepuasan</i></p>	<p>Hasil penelitian: terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas pribadi guru BK terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal</p>	<p>a. Variabel terikatnya kepuasan siswa</p>	<p>a. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pribadi guru BK sedangkan penelitian kualitas pelayanan terpadu satu</p>



No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Siswa dalam Mengikuti Bimbingan Klasikal SMA Negeri Se Kabupaten Klaten Timur</i> ”.	dan hubungan kedua variabel berkorelasi kuat, hal ini dapat diketahui dari nilai $r$ hitung $>$ $r$ tabel ( $0,720 > 0,138$ ) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ . Tingkat kualitas pribadi guru BK juga berada pada kategori sangat tinggi sedangkan tingkat kepuasan siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal berada pada kategori rendah.		<p>pintu</p> <p>b. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif korelasional sedangkan penelitian ini yaitu kuantitatif asosiatif kausal</p> <p>c. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>propotional random sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i></p>

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu diatas, terdapat kekurangan yaitu penelitian hanya terfokus pada aspek kualitas pelayanan seperti administrasi dan bimbingan belajar sehingga kurang memberikan gambaran secara lengkap tentang kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sedangkan kelebihanannya yaitu semua penelitian menggunakan pendekatan dan variabel yang berbeda-beda dan memberikan wawasan yang luas tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa maupun kepuasan pelanggan.

Untuk pembaruan dan orisinilitas penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu fokus pada kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada konteks pendidikan yang belum banyak di eksplorasi dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Garvin, yang dikutip dalam Meithiana Indrasari mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>21</sup> W. Edwards Deming, seperti yang dikutip oleh M.N. Nasution berpendapat bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>22</sup> Sedangkan Kotler dalam Muhtosim mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.<sup>23</sup>

Dari beberapa pendapat mengenai kualitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan konsep yang mencakup kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>21</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Untomo Press, 2019), 54.

<sup>22</sup> Umiarso Sukarji, *Manajemen Dalam Pendidikan Islam : Kongsruksi Teoritis Dalam Menemukan Kebermaknaan Pengelolaan Pendidikan Islam* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 88.

<sup>23</sup> Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 56.

konsumen, kesesuaian dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan, dengan kondisi dinamis yang berubah seiring waktu dan konteks. Kualitas tidak sekadar “baik” atau “buruk” saja, melainkan seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam situasi tertentu.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain. Secara umum, pelayanan (*customer service*) mengacu pada setiap kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan, dengan melalui layanan ini sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sampara mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>24</sup> Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat R.A Supriyono mengenai definisi pelayanan yaitu kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>25</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan dari beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh petugas maupun karyawan dalam

---

<sup>24</sup> Dahlan, *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi* (Penerbit NEM, 2023), 8 <https://books.google.co.id/books?id=AL6nEAAAQBAJ>.

<sup>25</sup> Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan*, 57.

suatu organisasi untuk membantu memecahkan permasalahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atau konsumen tentang pelayanan yang diberikan kepada produk atau jasa yang mereka terima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan atau diinginkan.<sup>26</sup> Lewis dan Booms mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>27</sup> Menurut Lovelock, kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan.<sup>28</sup>

Dari beberapa pengertian mengenai kualitas pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara dalam melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, dan menyelesaikan kebutuhan dan keperluan pelanggan secara individu maupun kelompok sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang disingkat dengan PTSP merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses

---

<sup>26</sup> Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Dan Teori* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), 2, <https://books.google.co.id/books?id=MwdMEAAAQBAJ>.

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017), 180.

<sup>28</sup> Alamsyah, "Pengaruh Kualitas Bimbingan," 217.

dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Ruang lingkup dari PTSP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah.<sup>29</sup> Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta bermanfaat bagi pelanggan yang dilakukan didalam satu tempat dari awal sampai selesai sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan dalam PTSP ini dapat diukur melalui lima dimensi yaitu sebagai berikut<sup>30</sup>:

**a. *Reliability* (kehandalan)**

*Reliability* atau kehandalan dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.<sup>31</sup> *Reliability* juga diartikan sebagai probabilitas bahwa suatu produk akan beroperasi dengan baik selama periode waktu tertentu di bawah kondisi penggunaan yang dinyatakan.<sup>32</sup> Girsang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *reliability* suatu produk berkaitan dengan kemungkinan suatu produk

---

<sup>29</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 1.

<sup>30</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019), 57-59.

<sup>31</sup> Apriliana and Sukaris, "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara," *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 501, <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.

<sup>32</sup> Hartono Indrawan Wijaya and Dewi Mustikasari Immanuel, "Pengaruh Reliability, Performance, Features, Conformance, Durability Terhadap Purchase Decision," *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 8, no. 6 (2023): 614, <https://doi.org/10.37715/jp.v8i6.4305>.

berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam jangka waktu dan kondisi tertentu.<sup>33</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *reliability* merupakan suatu kemampuan yang dapat diandalkan dan dipercaya untuk menjalankan fungsi atau tugas secara konsisten dalam periode waktu tertentu.

Dalam konteks pelayanan terpadu satu pintu *reliability* mencakup beberapa indikator yaitu:

#### 1) Kecermatan petugas saat proses pelayanan

Kotler menyatakan bahwa kecermatan dalam pelayanan adalah komponen penting dari kualitas pelayanan, yang mencakup kemampuan petugas untuk menyampaikan layanan dengan cara yang terorganisir, tepat waktu, dan tanpa kesalahan.<sup>34</sup> Selain itu, kecermatan didefinisikan sebagai ketelitian, ketepatan, dan kehati-hatian seseorang dalam melaksanakan tugasnya.

Kecermatan dalam pelayanan berarti kemampuan petugas untuk mengetahui dengan akurat apa yang dibutuhkan pelanggan, memberikan solusi yang tepat, dan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pelayanan dilakukan dengan penuh

---

<sup>33</sup> Nitasri Murawaty Girsang, Endang Sulistya Rini, and Parapat Gultom, "The Effect of Brand Image and Product Quality on Re-Purchase Intention with Customers Satisfaction as Intervening Variables in Consumers of Skincare Oriflame Users - A Study on Students of North Sumatra University, Faculty of Economics and Business," *European Journal of Management and Marketing Studies* 5, no. 1 (2020): 44, <https://doi.org/10.5281/zenodo.3627548>.

<sup>34</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Edinburgh Gate: Pearson Education, 2016), 43.

perhatian. Kecermatan juga berarti kemampuan untuk mengurangi kesalahan dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

## 2) **Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan**

Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan tingkat kepuasan, loyalitas, dan juga kepercayaan pelanggan terhadap suatu institusi atau organisasi. Selain itu, hal ini membantu memastikan bahwa sumber daya yang digunakan untuk menyediakan layanan dioptimalkan secara optimal.<sup>35</sup>

Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, layanan harus relevan dan tepat guna untuk memenuhi tujuan dan keinginan pelanggan.

## 3) **Kemampuan petugas memberikan pelayanan**

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merujuk pada kompetensi yang dimiliki petugas dalam melaksanakan tugas mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu, kemampuan melibatkan kemampuan petugas untuk menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan menyelesaikan masalah yang muncul selama proses pelayanan. Petugas yang kompeten dapat dengan cepat memahami kebutuhan pelanggan dan

---

<sup>35</sup> Umi Fariyah et al., "The Influence of Academic Administration Services with the RATER Approach on Student Satisfaction in Higher Education," *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 1 (February 8, 2024): 174–91, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v8i1.6105>.

memberikan solusi yang tepat, yang menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

#### 4) Keahlian petugas dalam proses pelayanan

Keahlian petugas dalam pelayanan mencakup pemahaman mendalam tentang produk atau layanan, kemampuan memecahkan masalah, dan keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.

Keahlian ini tidak hanya mencakup kemampuan teknis seperti mengoperasikan peralatan atau mengikuti prosedur tertentu, tetapi juga melibatkan keterampilan komunikasi dan empati dalam menangani keluhan dan kebutuhan pelanggan.<sup>36</sup>

#### b. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* atau daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan jelas kepada pelanggan.<sup>37</sup> Selain itu, *responsiveness* menunjukkan bahwa penyedia layanan bersedia membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.<sup>38</sup> *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa

<sup>36</sup> Jochen Wirtz and Christopher Lovelock, *Services Marketing* (USA: World Scientific Publishing Co. Inc., 2016), 431-432.

<sup>37</sup> Retno Wulandari, Adam Idris, and Melati Dama, "Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara," *EJournal Ilmu Pemerintahan* 7, no. 2 (2019): 717, [ejournal.ipfisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ipfisip-unmul.ac.id).

<sup>38</sup> Edi Irawan, "Manajemen Kualitas Pelayanan Nilai Dan Loyalitas Pelanggan : Suatu Kajian Literatur," *Journal Economic Excellence Ibnu Sina* 1, no. 4 (October 14, 2023): 122-123, <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.498>.



akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari perusahaan itu sendiri.<sup>39</sup>

Berdasarkan pada beberapa pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *responsiveness* merupakan kemampuan untuk merespons dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan, permintaan, atau perubahan situasi.

Sehingga indikator dari *responsiveness* dalam pelayanan terpadu satu pintu yaitu sebagai berikut:

#### 1) Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan

Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan didefinisikan sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk menemukan, memahami, dan memenuhi kebutuhan dan harapan klien dengan cepat dan efisien. Hal ini mencakup tidak hanya menanggapi permintaan yang dinyatakan tetapi juga memperkirakan kebutuhan yang belum terungkap.

#### 2) Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi

Dalam konteks pelayanan, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara tepat dapat meningkatkan kepuasan pengguna atau pelanggan. Berbeda halnya jika dalam menyampaikan informasi lambat, tidak akurat, atau tidak jelas akan menjadi sumber keluhan. Kemampuan menyampaikan informasi

---

<sup>39</sup> Alansyah H Mantu et al., "Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Minat Beli Di Rumah Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo," *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 10 (2023): 4048.

dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menyampaikan pesan atau informasi dengan jelas, tepat, dan efektif kepada penerima.

### 3) Ketersediaan menerima kritik dan saran

Ketersediaan menerima kritik dan saran merupakan elemen penting dalam proses pelayanan, karena dengan adanya kritik dan saran dapat digunakan sebagai alat untuk pembelajaran dan perbaikan. Ketersediaan menerima kritik dan saran didefinisikan sebagai kemampuan seseorang atau organisasi untuk menerima kritik negatif dan masukan positif dari pelanggan, rekan kerja, dan pihak lain dalam upaya memperbaiki kinerja, layanan, atau produk. Kemampuan ini membutuhkan sikap yang terbuka, ingin mendengar, dan merespons dengan cara yang tepat untuk memperbaiki diri.

#### c. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* merujuk pada pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.<sup>40</sup> *Assurance* (jaminan) merupakan perilaku atau sikap para karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga terciptanya rasa aman bagi

---

<sup>40</sup> Lucky O H Dotulong and Sjendry S Loindong, "Eksplorasi Faktor Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Pinasungkulan Karombasan Kota Manado," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 4, no. 3 (2017): 174, <https://doi.org/10.35794/jmbi.v4i3.17995>.

pelanggan.<sup>41</sup> jaminan (*assurance*) merupakan suatu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan kepada perusahaan.<sup>42</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *assurance* merupakan bentuk keyakinan dan kepercayaan yang diciptakan melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan pada penerima layanan.

Adapun indikator dari *assurance* dalam mengukur kualitas pelayanan terpadu satu pintu yaitu:

#### **1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Jaminan tepat waktu menjadi salah satu faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan akan mengharapkan layanan yang cepat dan efisien terutama dalam situasi dan waktu yang sangat penting. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan merupakan komitmen petugas atau penyedia layanan untuk menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan.

---

<sup>41</sup> Septiana and Juhaini Alie, "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang," *Journal Management, Business, and Accounting* 22, no. 2 (2023): 329.

<sup>42</sup> Gumar Herudiansyah, Fitantina, and Monica Suandini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (MOTIVASI)* 8, no. 1 (2023): 12.

## 2) **Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan**

Jaminan biaya dalam pelayanan mengacu pada komitmen penyedia layanan atau petugas terhadap kepastian dan transparansi biaya yang dikenakan kepada pelanggan. Biasanya hal ini dilakukan dalam konteks bisnis untuk mempertahankan kepercayaan pelanggannya dengan memberikan jaminan biaya, karena biaya yang tidak terduga atau tidak jelas sering menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan.

## 3) **Petugas memberikan jaminan legalitas saat pelayanan**

Legalitas memastikan bahwa layanan yang diberikan sah secara hukum dan dapat dipertanggung jawabkan. Jaminan legalitas dalam pelayanan mengacu pada komitmen petugas atau penyedia layanan untuk memastikan bahwa setiap tindakan, proses, dan dokumen yang disediakan memenuhi persyaratan hukum yang berlaku. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler keyakinan terhadap legalitas layanan adalah bagian penting dari persepsi positif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.<sup>43</sup> Pelanggan ingin memastikan bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, terutama dalam kasus yang memerlukan dokumen legal seperti kontrak, perjanjian, atau pendaftaran.

---

<sup>43</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Jurnal Of Retailing* 64, no. 1 (1998): 17.

#### d. *Emphaty* (kepedulian)

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.<sup>44</sup> *Emphaty* atau kepedulian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus, individual, dan pribadi kepada pelanggan dengan mempertimbangkan keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan atau organisasi diharapkan memahami dan mengetahui pelanggan.<sup>45</sup> Empati yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>46</sup>

Dalam proses layanan, empati sangat penting karena dapat membangun ikatan emosional antara penyedia layanan dan pelanggan, yang membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

---

<sup>44</sup> Jazuli Akhmad and Uswatun Chasanah, *Pemasaran Bisnis* (Yogyakarta: Expert, 2022), 51.

<sup>45</sup> Rismawati Hamid, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail, "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan," *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 31, <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.

<sup>46</sup> Nor Hadi and Ode Tarwan, "Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pemerintahan Desa," *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 6, no. 2 (2019): 7, <https://doi.org/10.21043/bisnis.v6i2.4902>.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *emphaty* merupakan kemampuan untuk memahami, merasakan, dan memberikan perhatian secara personal terhadap perasaan, kebutuhan, dan situasi yang dialami orang lain.

Adapun *emphaty* dalam kualitas pelayanan terpadu satu pintu memiliki beberapa indikator yaitu:

**1) Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan**

Salah satu prinsip utama yang harus diterapkan oleh petugas atau karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan baik dalam pelayanan maupun bisnis adalah mendahulukan kepentingan pelanggan, konsep ini sering disebut sebagai *customer oriented service* atau *customer centric approach*, yang menekankan bahwa kepuasan dan kebutuhan pelanggan harus menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan.

**2) Kemampuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian**

Kemampuan melayani dengan penuh perhatian melibatkan pada sikap proaktif dalam mendengarkan, memahami kebutuhan, serta menanggapi permasalahan pelanggan secara cepat dan tepat. Dengan melakukan hal ini dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

**3) Petugas profesional dan adil**

Petugas yang profesional dan adil memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

Professionalisme merupakan kemampuan, keterampilan, dan perilaku yang diharapkan dari seseorang yang bekerja dalam suatu bidang. Dalam konteks pelayanan, petugas profesionalisme tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga mematuhi standar etika dan perilaku yang tinggi saat berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, petugas yang bersikap adil akan berusaha untuk memberikan perlakuan yang sama kepada semua pelanggan tanpa adanya diskriminasi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang positif.

e. **Tangibles (bukti fisik)**

*Tangibles* atau bukti fisik didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal.<sup>47</sup> *Tangibles* adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen yang meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarannya dan fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya dimana hal tersebut bagian dari bukti nyata pelayanan yang diberikan.<sup>48</sup> *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak

---

<sup>47</sup> Siti Kamalina and Indriati Sumarni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung," *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4, no. 1 (2021): 615.

<sup>48</sup> Mantu et al., "Pengaruh Responsiveness", 4048.

eksternal. Bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai.<sup>49</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangibles* merupakan aspek fisik yang bisa dilihat, dirasakan, atau dialami oleh pelanggan sebagai bagian dari layanan yang diberikan organisasi atau perusahaan yang mencakup fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang digunakan oleh penyedia layanan, pakaian atau penampilan para karyawan, dan segala hal lain yang secara visual atau fisik dapat menciptakan kesan bagi pelanggan.

Adapun indikator dari *tangibles* dalam kualitas pelayanan terpadu satu pintu yaitu:

### 1) Kemudahan akses dan penampilan petugas saat pelayanan

Menurut Parasuraman, kemudahan akses merupakan salah satu dimensi penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Akses yang baik memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan layanan dengan lebih cepat dan efisien. Kemudahan akses dalam proses pelayanan merujuk pada seberapa mudahnya pelanggan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mulai dari lokasi, waktu operasional, serta ketersediaan informasi dan sumber daya.<sup>50</sup>

Sedangkan penampilan petugas juga berpengaruh saat proses

---

<sup>49</sup> Ade Irma, "Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan," *Niaga* 9, no. 3 (2020): 166-167, <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>.

<sup>50</sup> Abd Muhith et al., "Total Quality Management and Its Impact on The Effectiveness of the Academic System in Higher Education," *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (March 15, 2022): 254-67, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i1.3334>.



pelayanan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini biasanya meliputi kebersihan, pakaian, serta sikap. Dengan memfokuskan dua aspek tersebut, maka proses pelayanan yang meningkat lebih tinggi.

## **2) Kebersihan dan kenyamanan ruangan**

Kebersihan ruangan merujuk pada kondisi fisik suatu ruangan yang bebas dari kotoran, debu yang dapat membahayakan Kesehatan. Sedangkan kenyamanan ruangan merujuk pada seberapa nyaman dan menyenangkan suatu ruangan bagi penghuninya meliputi suhu, pencahayaan, kebisingan, dan tata letak. Kedua aspek tersebut merupakan elemen yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, kebersihan yang baik dan kenyamanan ruangan dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna.

## **3) Ketersediaan dan kejelasan prosedur serta informasi pelayanan**

Ketersediaan prosedur merupakan proses atau langkah-langkah yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dapat diakses dan diterima oleh pelanggan. Prosedur yang mudah diakses memudahkan pelanggan mendapatkan layanan yang mereka inginkan. Selain ketersediaan prosedur, informasi yang jelas dan transparan sangat penting untuk membantu pelanggan membuat

keputusan yang tepat dan mengurangi ketidakpastian. Biasanya mencakup informasi tentang produk, harga, syarat, dan prosedur layanan.

#### **4) Teknologi yang digunakan saat pelayanan**

Teknologi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan memanfaatkan teknologi, institusi ataupun organisasi dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Menurut Lovelock dan Wirtz, teknologi dapat mencakup berbagai bentuk, termasuk perangkat keras seperti komputer dan perangkat mobile), perangkat lunak yang meliputi sistem manajemen hubungan pelanggan, aplikasi layanan, dan teknologi komunikasi seperti telepon, email, dan media sosial.

#### **5) Fasilitas pelayanan**

Fasilitas pelayanan merupakan komponen fisik yang dapat dilihat, dirasakan, dan digunakan oleh pelanggan selama proses pelayanan, termasuk bangunan, peralatan, ruang tunggu, dan elemen lingkungan lainnya yang dapat menambah pengalaman pelanggan. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menciptakan kesan positif, dan mendorong loyalitas. Selain itu fasilitas yang nyaman dapat membuat pelanggan lebih betah berinteraksi dalam pemberian layanannya.

## 2. Kepuasan Siswa

Kepuasan berasal dari bahasa latin “statis” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah kepuasan juga merujuk pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang.<sup>51</sup> Dalam hal ini kepuasan juga disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa.

Menurut Kotler dan Keller dalam Lendy Zelviean Adhari, kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang (pelanggan) yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka mereka akan kecewa. Begitupun sebaliknya, jika sesuai dengan ekspektasi pelanggan, mereka akan merasa puas.<sup>52</sup> Selain itu kepuasan adalah respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang dikonsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja actual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan.<sup>53</sup> Sedangkan menurut Peter, teori kepuasan berkaitan dengan teori motivasi. Dengan demikian teori kepuasan berhubungan dengan teori kebutuhan atau yang sering dikenal

---

<sup>51</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2019), 55.

<sup>52</sup> Lendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, 1 (CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 11 <https://books.google.co.id/books?id=Z5ZCEAAAQBAJ>.

<sup>53</sup> Sri Ningsih Minarti and Waseso Segoro, “The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as Im3 Users in Depok, Indonesia,” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143 (2014): 1016, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>.

dengan teori Herzberg. Herzberg mengungkapkan bahwa kepuasan selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan dan ketidakpuasan selalu disebabkan oleh hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan.<sup>54</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kepuasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan sebuah perasaan puas dan senang karena terdapat harapan dan kenyataan yang sudah terpenuhi.

Siswa dalam konteks pelayanan disebut juga dengan pelanggan. Pelanggan (*customer*) berbeda dengan konsumen (*consumer*), seseorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha.<sup>55</sup> Pelanggan adalah kelompok atau individu yang terbiasa membeli suatu produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui surat, telepon, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.<sup>56</sup>

Pelanggan bermakna seseorang yang ingin dilayani kebutuhannya yang sesuai dengan harapan. Selanjutnya setiap pelanggan pasti ingin

---

<sup>54</sup> Sopiadin, *Manajemen Belajar*, 3.

<sup>55</sup> Afiatin, "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Education : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan* 1, no. 3 (2021): 56, <https://doi.org/10.51903/education.v1i3.91>.

<sup>56</sup> Muhammad Amhas, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan," *Jurnal Mirai Management* 3, no. 1 (2018): 138, <https://journal.sticamkop.ac.id/index.php/mirai>.

mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan. Dalam hal ini pelanggan dapat dibedakan menjadi<sup>57</sup>:

1. Pelanggan internal, yaitu pengelola institusi pendidikan itu sendiri. Seperti kepala sekolah, guru, pustakawan, laboran, teknisi, dan tenaga administrasi.
2. Pelanggan eksternal, yaitu siswa, orang tua siswa, pemerintah, Masyarakat, penerima dan pemakai lulusan.

Kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.<sup>58</sup> Kepuasan pelanggan (siswa) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>59</sup> Kepuasan pelanggan adapat diartikan jika pelanggan merasa puas terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan selalu membeli produk atau menggunakan layanan jasa tersebut.<sup>60</sup>

---

<sup>57</sup> Irwasyah and Muchamad Suradji, "Pelanggan Dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam," *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2021): 173-174, <https://doi.org/10.52166/talim.v4i2.2589>.

<sup>58</sup> Elly Satriana Sitorus et al., "Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Di Kelas XI SMA Negeri 1 Silangkitang," *Jurnal Pembelajaran Dan Matematika Sigma (JPMS)* 9, no. 1 (2023): 59, <https://doi.org/10.36987/jpms.v9i1.4160>.

<sup>59</sup> Eka Putri Maulidiah, Survival, and Bambang Budiantono, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 731, <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.

<sup>60</sup> Alfia Febriatu Sholikhah and Hadita, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur," *Jurnal Economina* 2, no. 2 (2023): 696, <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh atau dimiliki oleh siswa baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan yang secara langsung dapat memberi kepuasan pada siswa.

Kepuasan siswa dapat diukur melalui lima dimensi yaitu sebagai berikut<sup>61</sup>:

#### a. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong, kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengopeasian, reparasi produk, dan juga atribut produk.<sup>62</sup> Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>63</sup> Kualitas produk adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.<sup>64</sup>

<sup>61</sup> Irawan Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan, Edisi Ke-5* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014), 37.

<sup>62</sup> Abdurrahim et al., "Analisis Peran Harga, Variasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Customer Satisfaction Produk Konveksi," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 6, no. 2 (2023): 1304, <https://doi.org/10.31539/costing.v6i2.5274>.

<sup>63</sup> Mohammad Andri Yani et al., "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Camilkoeyy," *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Mutiara Madani* 9, no. 1 (2021): 44.

<sup>64</sup> Shelline Taslim and Sarli Rahman, "Influence Of Product Quality, Price, And Promotion On Purchase Decisions In CV. Hydro Perkasa," *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi)* 3, no. 2 (2023): 14, <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i2.444>.

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Dalam konteks pendidikan, kualitas produk dapat mencakup kurikulum, fasilitas, metode pengajaran, serta layanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal fungsi, daya tahan, gaya, keamanan, dan kenyamanan penggunaannya.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas produk yaitu:

#### **1) Kesesuaian dokumen pelayanan dengan kebutuhan**

Dalam proses pelayanan, kesesuaian mencakup pada kejelasan, ketersediaan, dan relevansi informasi yang terdapat dalam dokumen tersebut. Indikator ini untuk melihat sejauh mana dokumen yang digunakan dalam proses pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>65</sup> Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan merupakan keahlian

---

<sup>65</sup> Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 6, <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.

perusahaan untukenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan.<sup>66</sup> Kualitas pelayanan adalah cara dimana perusahaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan klien dengan baik.<sup>67</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan sejauh mana layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan, mudah, dan berkesan.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

#### **1) Perasaan puas terhadap pelayanan**

Perasaan puas terhadap pelayanan merupakan respons emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan pengalaman yang mereka alami dari suatu layanan dengan harapan mereka. Kepuasan yang tinggi dan pengalaman positif berkontribusi pada kualitas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>66</sup> Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani, "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 216.

<sup>67</sup> Reza Anggapratama and Dwi Irnawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro," *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora* 9, no. 2 (2023): 342, <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>.



## 2) Perasaan puas terhadap fasilitas

Perasaan puas terhadap fasilitas adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana seseorang atau pelanggan menilai fasilitas yang mereka miliki, seperti ruang kelas, bangunan, peralatan, dan layanan pendukung lainnya. Perasaan puas terhadap fasilitas sangat dipengaruhi oleh kualitas, aksesibilitas, dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengguna.

## 3) Kepuasan terhadap teknologi yang digunakan saat pelayanan

Kepuasan terhadap teknologi yang digunakan dapat didefinisikan sebagai penilaian dan respons emosional pelanggan atau pengguna layanan terhadap teknologi yang diterapkan dalam proses pelayanan. Indikator ini juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan pengguna, kinerja, keandalan, dukungan dari pengguna.

### c. Emosional

Emosional dapat diartikan pada perasaan atau reaksi yang muncul sebagai respons terhadap pengalaman tertentu saat proses pelayanan.<sup>68</sup> Emosional merupakan perasaan yang dapat melibatkan rangsangan fisiologis, pengalaman sadar seperti memikirkan keadaan dari dalam diri individu dan reaksi pada stimulus dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak.<sup>69</sup> Emosional adalah perasaan yang timbul dari dalam diri individu dan memberikan reaksi karena

<sup>68</sup> Nia Febbiyani Fitri and Bunga Adelya, "Kematangan Emosi Remaja Dalam Pengentasan Masalah," *Jurnal Penelitian Guru Indonesia* 02, no. 02 (2017): 31.

<sup>69</sup> Dinda Putri and Febsri Susanti, "Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Klas D Ulak Karang Padang," *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 02, no. 02 (2023): 81.

stimulus dari luar yang mendorongnya untuk melakukan tindakan.<sup>70</sup> Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya apabila menggunakan produk merek tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa emosional merupakan keadaan atau respons psikologis yang terjadi sebagai tanggapan terhadap keadaan, pengalaman, atau pemikiran yang sangat mempengaruhi perasaan seseorang.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur emosional yaitu:

#### **1) Petugas berperilaku dengan baik**

Perilaku yang baik meliputi sikap ramah, empati, komunikasi efektif, dan profesionalisme yang dapat berkontribusi pada pengalaman pelanggan. Indikator ini merujuk pada sikap dan Tindakan positif yang ditunjukkan oleh petugas atau penyedia layanan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Perilaku petugas yang baik dalam pelayanan memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan.

---

<sup>70</sup> Darlan and Owen Rivaldo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Faktor Emosional, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Di Samarinda," *Jurnal Ekonomika: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah* 11, no. 1 (2022): 157, <https://doi.org/10.24903/je.v11i1.1270>.

## 2) Kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh

Kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh merupakan salah satu indikator yang penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh institusi ataupun organisasi. Dalam hal ini dapat mencerminkan perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan pengalaman yang mereka dapatkan setelahnya.

### d. Harga

Menurut Rizky dan Ayu, harga diartikan sebagai jumlah uang (satuan monoter) dan atau aspek lain (non-monoter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlakukan untuk mendapatkan sebuah produk.<sup>71</sup> Harga tidak hanya merupakan biaya yang dikeluarkan, tetapi juga nilai yang dirasakan pelanggan tentang barang atau jasa yang mereka beli.<sup>72</sup> Produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada pelanggannya. Harga merupakan penentuan nilai suatu produk. Semakin ekonomis harga yang ditawarkan, ditambah dengan kualitas produk yang memuaskan, maka pelanggan akan semakin tertarik dan

---

<sup>71</sup> Rizky Agung Wicaksono, Ayu Nurafni Octavia, and Moch Saiful Aprianto, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Indomie Di Semarang," *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 21, no. 1 (2023): 12, <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i1.6064>.

<sup>72</sup> Muhammad Riadi, Jeni Kamase, and Mapparenta, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin)," *Journal of Management Science (JMS)* 2, no. 1 (2021): 44, <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>.

merasa puas sehingga pelanggan ingin mengunjungi kembali tempat tersebut.<sup>73</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa harga merupakan nilai atau kompensasi yang harus dibayarkan oleh pelanggan sebagai imbalan atas pengalaman, keuntungan, atau kepuasan mereka dari sebuah layanan.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur harga yaitu:

**1) Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang didapatkan**

Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang didapatkan merujuk pada bagaimana seseorang melihat keseimbangan antara input (usaha, waktu, biaya) dan output (manfaat, penghargaan, hasil). Indikator ini berperan penting dalam menentukan kepuasan individu.

**e. Kemudahan**

Kemudahan merupakan suatu produk, layanan, atau proses dapat diakses, digunakan, dan dinikmati oleh pengguna tanpa hambatan atau kesulitan.<sup>74</sup> Kemudahan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan

---

<sup>73</sup> Doni Marlius and Nadilla Jovanka, "Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Y.O.U Pada Hasanah Mart Air Haji," *Jurnal Economina* 2, no. 2 (2023): 479, <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.326>.

<sup>74</sup> Lucky Alfando, Suramaya Suci Kewal, and Johan Gunady Ony, "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Beli Menggunakan Fitur Link Sticker Di Instagram Stories," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang* Vol. 13 No, no. 1 (2023): 649.

sebuah sistem.<sup>75</sup> Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha.<sup>76</sup> Pelanggan akan merasa lebih puas apabila mendapatkan kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi dalam mendapatkan produk atau layanan yang mereka harapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan tingkat kepraktisan dan aksesibilitas yang dirasakan pelanggan saat menggunakan layanan.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur kemudahan yaitu:

#### **1) Kepuasan terhadap prosedur yang mudah dipahami**

Dalam proses pelayanan, prosedur yang jelas dan sederhana dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalisir kebingungan. Indikator ini sangat penting untuk memberikan pengguna puas dengan prosedur yang mudah dipahami mulai dari kejelasan instruksi, struktur dan alur, serta dukungan yang dapat mempengaruhi tingkat pemahaman dan kenyamanan.

---

<sup>75</sup> Wicky T. J Laloan, Rudy S Wenas, and Sjendry S. R Loindong, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Risiko Terhadap Minat Pengguna E-Payment QRIS Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 02 (2023): 377, <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>.

<sup>76</sup> Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang," *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* 1, no. 2 (2023): 64, <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitiannya dan variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi dari masing-masing variabel. Penelitian kuantitatif ini memerlukan hipotesis dan pengujian yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya, seperti penentuan teknik analisa dan uji statistik yang akan digunakan. Tujuan dari pendekatan penelitian kuantitatif yaitu menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memeberikan deskripsi statistik, menafsirkan, dan meramalkan hasilnya.<sup>77</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menyatakan hubungan bersifat mempengaruhi antara dua variabel atau lebih.<sup>78</sup> Dengan menggunakan jenis penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.

---

<sup>77</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2023), 30 <https://books.google.co.id/books?id=knDKEAAAQBAJ>.

<sup>78</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 106.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek tersebut dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>79</sup> Populasi juga dapat diartikan sebagai objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>80</sup>

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>81</sup> Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek dan ruang lingkup yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai dasar umum untuk digunakan dalam penelitiannya.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yang berjumlah 766 siswa.

### 2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan

---

<sup>79</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 30.

<sup>80</sup> Abdul Muhith, Baitulah Rachmad, and Amirul Wahid, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020), 171.

<sup>81</sup> Agung Widhi Kurniawan and Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 66.

sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.<sup>82</sup> Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.<sup>83</sup> Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.<sup>84</sup> Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek dalam penelitian.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel.<sup>85</sup> Kemudian penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut<sup>86</sup>:

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Keterangan:

n = Sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase (10%) perkiraan tingkat kesalahan pada saat pengambilan sampel

<sup>82</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 30.

<sup>83</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 81.

<sup>84</sup> Muhith, Rachmad, and Wahid *Metodologi Penelitian*, 172.

<sup>85</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 31.

<sup>86</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 34.



Penetapan banyaknya sampel berdasarkan rumus diatas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{766}{1 + 766 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{766}{8,66}$$

$$n = 88,45$$

Perhitungan diatas menunjukkan jumlah sampel 88,45 responden, maka dalam penelitian ini akan dibulatkan menjadi 90 responden.

Dari sampel yang telah ditentukan tersebut, maka ditambahkan satu sampel sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu penanggung jawab PTSP di MTs Negeri 1 Jember dalam hal ini yaitu bu Eny Agustinah. Sehingga di harapkan mendapatkan informasi yang lebih kuat lagi mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu dan kepuasan siswa di MTs Negeri 1 Jember.

### C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, selalu ada hubungan antara teknik pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Banyak hasil penelitian tidak akurat dan permasalahan penelitian tidak dapat terpecahkan disebabkan teknik pengumpulan data yang digunakan tidak sesuai dengan permasalahan penelitian.<sup>87</sup> Dalam

---

<sup>87</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 17.

penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.<sup>88</sup> Kuesioner atau anket merupakan metode penelitian yang harus dijawab responden untuk menyatakan pandangannya terhadap suatu persoalan.<sup>89</sup> Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>90</sup>

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, kuesioner (angket) merupakan alat pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis yang dirancang untuk memperoleh informasi khusus dari responden.

Dalam penelitian ini, kuesioner (angket) menggunakan jenis kuesioner tertutup, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah ditentukan pilihan jawabannya.<sup>91</sup> Kuesioner atau angket dalam penelitian ini diisi langsung oleh siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

---

<sup>88</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 21.

<sup>89</sup> Kurniawan and Puspitaningtyas, *Metode Penelitian*, 82.

<sup>90</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 142.

<sup>91</sup> Kurniawan and Puspitaningtyas, *Metode Penelitian*, 82.

b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis, sehingga dokumentasi dapat diartikan sebagai upaya pengumpulan data dengan menyelidiki benda-benda tertulis.<sup>92</sup> Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang membuat data atau informasi yang diperlukan peneliti.<sup>93</sup> Dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.<sup>94</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, dokumentasi merupakan sebuah proses pengumpulan atau penyimpanan informasi atau bukti mulai dari catatan tertulis, foto, video, atau data digital yang merekam peristiwa tertentu dalam berbagai bentuk.

Dalam penelitian ini, dokumentasi yang ingin diperoleh adalah sebagai berikut:

- 1.) Profil Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.
- 2.) Data guru dan pegawai Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

---

<sup>92</sup> Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 186.

<sup>93</sup> Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 114.

<sup>94</sup> Samsu, *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA) Jambi, 2017), 99.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena (variabel) yang dimati. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner (angket) yang digunakan untuk memperoleh informasi tertulis dari responden terkait dengan pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Adapun skala pengukuran instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.<sup>95</sup> Skala *Likert* memiliki dua bentuk pernyataan yaitu pertanyaan positif dan pernyataan negatif. Dalam penelitian ini, jawaban skala *Likert* hanya menggunakan pernyataan positif, dimana bentuk jawaban terdiri seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3. 1**  
**Pemberian Skor (Skala Likert)**

Pernyataan	Bobot penilaian	Keterangan
Sangat Setuju	5	SS
Setuju	4	S
Netral	3	N
Tidak Setuju	2	TS
Sangat Tidak Setuju	1	STS

*Sumber: Syofian Siregar, 2013.*

<sup>95</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 25.

Untuk menganalisis apakah data itu benar, maka instrumen yang telah dibuat hendaknya dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perhitungan berikut ini:

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).<sup>96</sup> Rumus yang digunakan untuk uji validitas menggunakan rumus *product moment* yaitu<sup>97</sup>:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

n : Jumlah responden

X : Skor variabel (jawaban responden)

Y : Skor total dari variabel (jawaban responden)

Pengambilan keputusan untuk menyatakan instrumen valid atau tidak valid didasarkan pada perbandingan antara  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$ . Uji validitas penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir pernyataan dinyatakan valid. Dan sebaliknya apabila  $r_{hitung}$  kurang dari  $r_{tabel}$  maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Kemudian untuk penentuan  $r_{tabel}$  dilihat dari jumlah responden (n).

<sup>96</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 46.

<sup>97</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 48.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>98</sup> Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Internal Consistency*, yaitu pengujian dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut<sup>99</sup>:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : Koefisien reliabilitas instrumen

K : Jumlah butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$  : Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  : Varians total

<sup>98</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 56.

<sup>99</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 58.

## D. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan pada penelitian kuantitatif meliputi pengolahan data, penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data, dan melakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>100</sup> Jawaban dari setiap responden akan dihitung frekuensinya sesuai dengan bobot yang telah ditetapkan. Kemudian kategori setiap item pernyataan dijelaskan menggunakan skor. Tujuan analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan 2.

Untuk mengetahui cara menghitung atau menjelaskan hasil yaitu dengan menghitung atau menggunakan kelas interval, frekuensi, kategori dan presentase. Dengan menggunakan presentase sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

- p : angka presentase  
 f : frekuensi  
 n : jumlah responden

---

<sup>100</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 147.

Sehingga klarifikasi setiap kategori akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), jumlah 31 item pernyataan. Untuk skor tertinggi diperoleh adalah jumlah item dikalikan dengan skor tertinggi yaitu  $31 \times 5 = 155$  dan skor terendah yaitu  $31 \times 1 = 31$ .

Maka, jumlah interval dapat dilihat dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\ &= \frac{155 - 31}{5} \\ &= \frac{124}{5} = 24 \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh interval pada variabel kualitas pelayanan

terpadu satu pintu (X) berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Tingkat Pencapaian Skor pada Variabel Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (X)**

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
1.	131-155	Sangat Tinggi
2.	106-130	Tinggi
3.	81-105	Sedang
4.	56-80	Rendah
5.	31-55	Sangat Rendah

- b. Kepuasan Siswa, jumlah 10 item pernyataan. Untuk skor tertinggi diperoleh adalah jumlah item dikalikan dengan skor tertinggi yaitu  $10 \times 5 = 50$  dan skor terendah yaitu  $10 \times 1 = 10$ . Dengan demikian, jumlah interval dapat dilihat dengan perhitungan berikut:



$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}} \\
 &= \frac{50 - 10}{5} \\
 &= \frac{40}{5} = 8
 \end{aligned}$$

Maka, interval pada variabel kepuasan siswa (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Pencapaian Skor pada Variabel Kepuasan Siswa (Y)**

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
1.	42-50	Sangat Tinggi
2.	34-41	Tinggi
3.	26-33	Sedang
4.	18-25	Rendah
5.	10-17	Sangat Rendah

## 2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial sering juga disebut sebagai statistik induktif atau statistik probabilitas, merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Analisis ini akan cocok digunakan apabila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.<sup>101</sup> Tujuan dari analisis inferensial dalam penelitian ini yaitu menyajikan data dengan menggunakan regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah nomor 3.

Regresi linier sederhana merupakan alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas

<sup>101</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 148.

(*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*). Rumus yang digunakan dalam regresi linier sederhana yaitu<sup>102</sup>:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

X : variabel bebas

a dan b : konstanta

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi linier sederhana adalah dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu (X) terhadap kepuasan siswa (Y).
- b. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu (X) dan kepuasan siswa (Y).<sup>103</sup>

Sebelum melakukan uji analisis regresi linier sederhana, maka harus dilakukan uji prasyarat analisis data dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27* yang terdiri dari:

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap serangkaian data untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.<sup>104</sup>

<sup>102</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 284.

<sup>103</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 300.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi akan memenuhi asumsi dari normalitas jika nilai signifikansi  $> 0,05$  dimana dinyatakan berdistribusi normal. Sedangkan apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dinyatakan berdistribusi tidak normal.<sup>105</sup>

## 2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Uji autokorelasi diuji dengan menggunakan Uji Durbin Watson (DW). Untuk menentukan apakah terjadi autokorelasi atau tidak, yaitu dengan cara melihat kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut<sup>106</sup>:

- a) Jika  $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$ , maka terdapat autokorelasi
- b) Jika  $Du < DW < 4-du$ , maka tidak terdapat autokorelasi
- c) Jika  $dL \leq DW \leq 4-dL$  atau  $4-dU \leq DW \leq 4-dL$ , uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

## 3) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah bersifat linier atau

<sup>104</sup> Siregar, *Statistik Parametrik*, 153.

<sup>105</sup> Siregar, *Metode Penelitian*, 159.

<sup>106</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 71.

tidak.<sup>107</sup> Adapun kriteria pengambilan keputusan menggunakan acuan probabilitas yaitu:

- a) Jika nilai *sig.deviation from linearity*  $> 0,05$  maka terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel.
- b) Jika nilai *sig.deviation from linearity*  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel.<sup>108</sup>

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Terdapat dua cara untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* dan melihat nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan nilai *residual error* (ZPRED).<sup>109</sup>

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji *Glejser*, uji ini dilakukan dengan cara meregresikan variabel bebas dengan nilai residualnya.<sup>110</sup> Adapun kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai *sig.* antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih dari 0,05 (*sig*  $> 0,05$ ) maka dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

---

<sup>107</sup> I Wayan Widana and Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis* (Lumajang: Klik Media, 2020), 47.

<sup>108</sup> Widana and Muliani, *Uji Persyaratan*, 53.

<sup>109</sup> Widana and Muliani, *Uji Persyaratan*, 65-66.

<sup>110</sup> Widana and Muliani, *Uji Persyaratan*, 73.

- b) Jika nilai *sig.* antara variabel bebas dengan variabel absolut residual kurang dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ) maka dinyatakan terdapat gejala heteroskedastisitas.<sup>111</sup>



---

<sup>111</sup> Widana and Muliani, *Uji Persyaratan*, 81.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember memiliki sejarah yang cukup panjang dimulai pada tanggal 1 februari 1969. Awalnya didirikan oleh Badan Pendiri Yayasan Pembina IAIN Jember dengan nama Sekolah Madrasah Tsanawiyah Institut Agama Islam Negeri Jember, atau disingkat MTs IAIN Jember. Sekolah ini berlokasi di kompleks Fakultas Tarbiyah IAIN Jember dan memulai kegiatan belajar mengajar pada siang hari.

Seiring berjalannya waktu, sekolah ini mengalami beberapa perubahan nama dan status. Pada 4 Februari 1970, sekolah ini diresmikan menjadi Madrasah Tsanawiyah Agama Islam Negeri Jember. Kemudian pada 16 Maret 1978, namanya berubah menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1. Akhirnya, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 673 Tahun 2016, nama sekolah diubah menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Saat ini, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember berlokasi di Jalan Imam Bonjol No. 1 Jember, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Madrasah ini telah terakreditasi “A” dan dipimpin oleh Kepala Madrasah Bapak Drs. Syaiful Anwar, M.Pd.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember memiliki visi “Inovatif, Cerdas, Mandiri, dan Islami”. Untuk mewujudkan visi tersebut, madrasah ini memiliki 13 misi yang mencakup berbagai aspek diantaranya yaitu

mewujudkan pendidikan yang adil dan merata, berperan membangun masyarakat sadar pendidikan, mewujudkan siswa yang unggul dalam multi kompetensi, mewujudkan sistem kurikulum yang bermutu, efisien, dan relevan, mewujudkan madrasah yang menjalankan Sistem Manajemen Mutu Terpadu, mewujudkan madrasah yang memiliki teamwork yang kompak dan cerdas, mewujudkan madrasah yang memiliki sistem transparansi manajemen yang baik, mewujudkan madrasah yang memiliki sistem monitoring dan evaluasi yang baik terhadap semua aspek pendukung madrasah, mewujudkan madrasah yang akuntabel, mewujudkan madrasah yang mampu melahirkan siswa berprestasi pada bidang akademik ataupun non akademik di tingkat regional, nasional, dan internasional, mewujudkan madrasah yang memiliki media komunikasi yang efektif, mewujudkan madrasah yang memiliki tingkat partisipasi warga madrasah dan masyarakat yang tinggi, dan mewujudkan budaya dan lingkungan madrasah yang Islami, nyaman, aman, rindang, asri, bersih.

Dalam menjalankan proses pendidikan, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember di dukung oleh 65 tenaga kependidikan. Dimana terdiri dari 53 guru, 1 kepala madrasah, 1 kepala tata usaha, dan 10 staf tenaga kependidikan. Jumlah tersebut menunjukkan komitmen madrasah dalam menyediakan sumber daya manusia yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran.

Pada tahun ajaran 2023/2024 ini, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember memiliki total 766 siswa yang terbagi kedalam tiga tingkatan

kelas. Kelas 7 dan 8 masing-masing memiliki 256 siswa, sementara kelas 9 terdiri dari 254 siswa. Jumlah siswa yang cukup besar tersebut menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Dengan sejarah panjang, visi dan misi yang jelas, serta dukungan sumber daya manusia yang memadai, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember terus berkomitmen untuk memberikan pendidikan berkualitas bagi para siswanya, mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan masa depan dengan bekal pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai islami.

## **B. Penyajian Data**

Penyajian data ini membutuhkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada 90 responden tentang Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

### **1. Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kepuasan Siswa**

Uji validitas merupakan uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27* secara keseluruhan dapat dilihat pada lampiran 6 dan lampiran 7, sedangkan pada tabel 4.1 dibawah ini hasil secara singkat pada uji validitas.



**Tabel 4. 1**  
**Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**dan Kepuasan Siswa**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu	X1	0,505	0,207	VALID
	X2	0,617	0,207	VALID
	X3	0,484	0,207	VALID
	X4	0,509	0,207	VALID
	X5	0,462	0,207	VALID
	X6	0,486	0,207	VALID
	X7	0,325	0,207	VALID
	X8	0,502	0,207	VALID
	X9	0,444	0,207	VALID
	X10	0,391	0,207	VALID
	X11	0,443	0,207	VALID
	X12	0,479	0,207	VALID
	X13	0,649	0,207	VALID
	X14	0,568	0,207	VALID
	X15	0,559	0,207	VALID
	X16	0,536	0,207	VALID
	X17	0,628	0,207	VALID
	X18	0,653	0,207	VALID
	X19	0,500	0,207	VALID
	X20	0,479	0,207	VALID
	X21	0,549	0,207	VALID
	X22	0,569	0,207	VALID
	X23	0,374	0,207	VALID
	X24	0,546	0,207	VALID
	X25	0,385	0,207	VALID
	X26	0,444	0,207	VALID
	X27	0,638	0,207	VALID
	X28	0,499	0,207	VALID
	X29	0,517	0,207	VALID
	X30	0,608	0,207	VALID
	X31	0,460	0,207	VALID
Kepuasan Siswa	Y32	0,610	0,207	VALID
	Y33	0,600	0,207	VALID
	Y34	0,581	0,207	VALID
	Y35	0,727	0,207	VALID
	Y36	0,609	0,207	VALID
	Y37	0,592	0,207	VALID
	Y38	0,573	0,207	VALID
	Y39	0,630	0,207	VALID
	Y40	0,598	0,207	VALID
	Y41	0,682	0,207	VALID

Kriteria penentuan nilai uji validitas yaitu jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada tingkat error 5%, maka butir pertanyaan telah memenuhi kevaliditasnya, perolehan nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada lampiran 12. Dari hasil uji validitas data pada tabel 4.1 diatas menunjukkan semua butir pertanyaan valid, karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,207$ .

## 2. Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kepuasan Siswa

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Berikut hasil output uji reliabilitas menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27*.

**Tabel 4. 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,904	31

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. Berdasarkan tabel diatas, nilai Cronbach's Alpha 0,904 > 0,6 maka angket kualitas pelayanan terpadu satu pintu dikatakan reliabel.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Siswa**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,819	10

Berdasarkan kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Sehingga berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha  $0,819 > 0,6$  maka angket kepuasan siswa dikatakan reliabel.

### 3. Distribusi Angket

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Angket**

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Soal
Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Kecermatan petugas saat proses pelayanan	1, 6
		b. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	5
		c. Kemampuan petugas memberikan pelayanan	2, 9
		d. Keahlian petugas dalam proses pelayanan	3, 7
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	4, 8, 10
		b. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi	16
		c. Ketersediaan menerima kritik dan saran	11, 13

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Soal
	<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	12, 15
		b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	17
		c. Petugas memberikan jaminan legalitas saat pelayanan	14, 16
	<i>Emphaty</i> (kepedulian)	a. Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	18
		b. Kemampuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian	20, 24, 27
		c. Petugas profesional dan adil	19, 21
	<i>Tangibles</i> (fisik)	a. Kemudahan akses dan penampilan petugas saat pelayanan	23, 26
		b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan	25
		c. Ketersediaan dan kejelasan prosedur serta informasi pelayanan	22, 30
		d. Teknologi yang digunakan saat pelayanan	29, 31
		e. Fasilitas pelayanan	28
	Kepuasan Siswa	Kualitas produk	a. Kesesuaian dokumen pelayanan dengan kebutuhan
Kualitas pelayanan		a. Perasaan puas terhadap pelayanan	37
	b. Perasaan puas	33	

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Soal
		terhadap fasilitas	39
		c. Kepuasan terhadap teknologi yang digunakan saat pelayanan	
	Emosional	a. Petugas berperilaku dengan baik	34
		b. Kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh	36, 38
	Harga	a. Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang diperoleh	40
Kemudahan	a. Kepuasan terhadap prosedur yang dipahami	41	
<b>Jumlah Pertanyaan</b>			<b>41</b>

### C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 1. Analisis Deskriptif

Data analisis deskriptif menghasilkan dari masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (X) dan Kepuasan Siswa (Y) dengan menggunakan kategori dan frekuensi sebagai berikut:

##### a. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adapun hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan terpadu satu pintu (X) yaitu:

**Tabel 4. 5**  
**Rincian Persentase Kualitas Pelayanan Terpadu**  
**Satu Pintu (X)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
131-155	Sangat Tinggi	8	9%
106-130	Tinggi	18	20%
81-105	Sedang	33	37%
56-80	Rendah	28	31%
31-55	Sangat Rendah	3	3%
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu kategori sangat tinggi sebanyak 8 dengan presentase 9%, kategori tinggi sebanyak 18 dengan presentase 20%, kategori sedang sebanyak 33 dengan presentase 37%, kategori rendah sebanyak 28 dengan presentase 31%, kategori rendah sebanyak 3 dengan presentase 3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember 37% berkategori sedang.

**b. Kepuasan Siswa**

Adapun hasil analisis deskriptif variabel kepuasan siswa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 6**  
**Rincian Presentase Kepuasan Siswa (Y)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
42-50	Sangat Tinggi	8	9%
34-41	Tinggi	14	16%
26-33	Sedang	43	48%
18-25	Rendah	19	21%
10-17	Sangat Rendah	6	7%
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kepuasan siswa kategori sangat tinggi sebanyak 8 dengan presentase 9%, kategori tinggi sebanyak 14 dengan presentase 16%, kategori sedang

sebanyak 43 dengan presentase 48%, kategori rendah sebanyak 19 dengan presentase 21%, kategori sangat rendah sebanyak 6 dengan presentase 7%. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember 48% berkategori sedang.

## 2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk mengetahui atau menjawab rumusan masalah yang ke-3 dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Namun, sebelum melakukan pengujian hipotesis maka terlebih dahulu melakukan uji prasyarat terhadap hasil data penelitian. Terdapat empat uji prasyarat yang harus dilakukan yaitu:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dari variabel yang diteliti itu normal atau tidak dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil output dari SPSS *for windows version 27* sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		90	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,11930123	
Most Extreme Differences	Absolute	,049	
	Positive	,048	
	Negative	-,049	
Test Statistic		,049	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	,868	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,860
		Upper Bound	,877

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ . Maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### **b. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengidentifikasi model seri waktu yang sesuai. Berikut hasil output uji autokorelasi dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27*:



**Tabel 4. 8**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,721 <sup>a</sup>	,519	,514	3,137	1,760

a. Predictors: (Constant), Kualitas PTSP

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa angka DW = 1,760. Kemudian diketahui angka Durbin Watson dL = 1,6345 dan dU = 1,6794. Maka nilai DW terdapat diantara nilai dU dan nilai 4-dU yaitu  $1,6794 < 1,760 < 2,3206$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi tersebut bebas dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi.

### c. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang diuji memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Berikut merupakan hasil uji linieritas dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27*.

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Linieritas**  
**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa *	Between Groups	(Combined)	1279,283	39	32,802	3,137	<,001
		Linearity	936,126	1	936,126	89,527	<,001
Kualitas PTSP	Deviation from Linearity		343,157	38	9,030	,864	,678
	Within Groups		522,817	50	10,456		
	Total		1802,100	89			

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji linieritas menunjukkan nilai signifikan =  $0,678 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan terpadu satu pintu (X) dan kepuasan siswa (Y) terdapat hubungan yang linier.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27*.

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-,633	2,099		-,302	,764
	Kualitas PTSP	,025	,017	,154	1,460	,148

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,148 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

### 3. Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa. Berikut hasil dari output

analisis regresi linier sederhana menggunakan bantuan SPSS *for windows version 27*:

**Tabel 4. 11**  
**Variables Entered/Removed**  
**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas PTSP <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. All requested variables entered.

Tabel *Variables Entered/Removed* diatas menjelaskan bahwa variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel kualitas pelayanan terpadu satu pintu sebagai variabel independent dan kepuasan siswa sebagai variabel dependent dan metode yang digunakan adalah metode enter.

**Tabel 4. 12**  
**Model Summary**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Sig. F Change	
					R Square Change	F	df1		df2
1	,721 <sup>a</sup>	,519	,514	3,137	,519	95,129	1	88	<,001

a. Predictors: (Constant), Kualitas PTSP

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Tabel *Model Summary* diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,721. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,519 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap variabel kepuasan siswa adalah sebesar 51,9%.

**Tabel 4. 13**  
**ANOVA**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	936,126	1	936,126	95,129	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	865,974	88	9,841		
	Total	1802,100	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas PTSP

Dari tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 95,129 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan siswa atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terpadu satu pintu (X) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

**Tabel 4. 14**  
**Coefficients**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		95,0% Confidence Interval for B		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	6,963	3,393		2,052	,043	,220	13,706
	Kualitas PTSP	,271	,028	,721	9,753	<,001	,216	,327

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Tabel Coefficients diatas dapat diketahui bahwa nilai constant (a) sebesar 6,963, sedangkan nilai Kualitas PTSP (b/ koefisien regresi) sebesar 0,271 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,963 + 0,271X$$

Persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 6,963 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan siswa sebesar 6,963.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,271 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas PTSP maka nilai kepuasan siswa bertambah sebesar 0,271. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Untuk menguji kevalidan persamaan regresi linier sederhana digunakan pengambilan keputusan berdasarkan pada dua cara yaitu uji t dan teknik probabilitas sebagai berikut:

#### 1. Uji T

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

b. Kaidah pengujian

1) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

2) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Sehingga,

Dari tabel Coefficients (a) diperoleh nilai  $t \text{ hitung} = 9,753$

Nilai  $t \text{ tabel}$  dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= (a/2)(n-2) \\ &= (0,05/2) (90-2) \\ &= (0,025) (88) \\ &= 1,991 \end{aligned}$$

c. Membandingkan  $t \text{ tabel}$  dan  $t \text{ hitung}$

Ternyata  $t \text{ hitung} = 9,753 > t \text{ tabel} = 1,991$  maka  $H_0$  ditolak sehingga  $H_a$  diterima.

d. Membuat keputusan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

Maka berdasarkan hasil dari uji t diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

## 2. Teknik Probabilitas

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengambilan keputusan menggunakan teknik probabilitas yaitu sebagai berikut:

### a. Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

### b. Menentukan kriteria pengujian

1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Sehingga, dari tabel coefficients (a) diperoleh nilai signifikansi 0,001.

Karena uji dua sisi maka nilai  $\alpha$  nya dibagi 2, sehingga nilai  $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ .

### c. Membandingkan t tabel dan t hitung

Ternyata, nilai signifikansi  $0,001 < 0,025$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

d. Membuat keputusan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa.

Maka, berdasarkan teknik probabilitas diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember.

#### **D. Pembahasan**

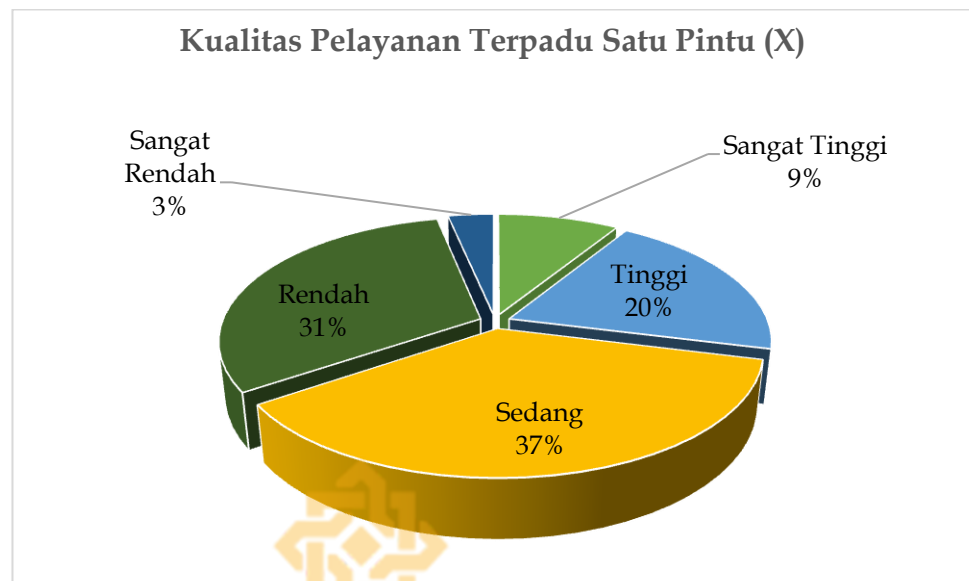
Berikut ini hasil penelitian yang dianalisis secara deskriptif dan inferensial yang dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yaitu sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu kepada siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember dengan jumlah 90 responden yang mencakup 31 item pernyataan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu memiliki variasi yang cukup signifikan.

Data tersebut dapat dilihat pada diagram dibawah ini:





**Gambar 4. 1**

**Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di  
Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

Pada diagram diatas, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember pada kategori sedang yaitu 37% dan rendah 31%. Kemudian sebagian kecil menilai sangat tinggi dengan jumlah 9% dan tinggi 20%. Sedangkan yang menilai sangat rendah hanya 3%.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember masih membutuhkan peningkatan. Dengan nilai rata-rata keseluruhan 37% yang dianggap rendah. Hal ini dapat disebabkan karena banyak aspek pelayanan belum memenuhi standar atau harapan responden. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingginya kualitas pelayanan seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kemudahan mendapatkan informasi dan efisiensi proses administrasi.

Hal tersebut sejalan dengan teori yang digunakan menurut Zeitham bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu diukur melalui lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.<sup>112</sup> Dengan menerapkan teori tersebut dan fokus kepada peningkatan pelayanan maka lembaga pendidikan akan memperoleh kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang lebih baik lagi.

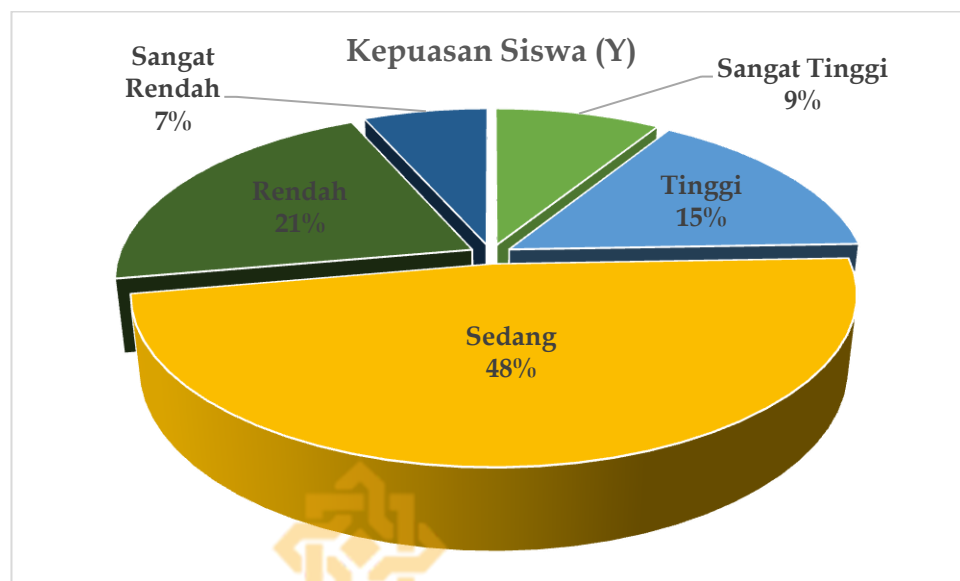
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember diperlukan peningkatan. Dalam hal ini pihak sekolah dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap elemen yang dinilai rendah oleh responden dan menerapkan perbaikan yang signifikan. Kemudian juga dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan staf serta sistem dan prosedur pelayanan. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember harus meningkat dan dapat memenuhi harapan pelanggan.

## **2. Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran angket mengenai kepuasan siswa yang diberikan kepada siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember dengan jumlah 90 responden yang mencakup 10 item pernyataan. Data tersebut dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

---

<sup>112</sup> Nurdin, *Kualitas Pelayanan*, 57-59.



**Gambar 4. 2**

#### **Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

Pada diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember berada pada kategori sedang dengan rata-rata keseluruhan sebesar 48%. Sedangkan pada kategori tinggi 15% dan sangat tinggi 9%. Kemudian pada kategori rendah 21% dan sangat rendah 7%.

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa mayoritas siswa berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 48% yang berarti bahwa mereka merasa cukup puasa namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa sekolah belum memenuhi semua harapan siswa, tetapi masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi lagi.

Pernyataan diatas sejalan dengan teori tentang dimensi kepuasan siswa menurut Kotler bahwa dalam mengukur kepuasan

siswa terdiri dari kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan kemudahan.<sup>113</sup> Temuan ini membuktikan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa, mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, siswa akan merasa kurang puas atau sangat tidak puas.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sekolah harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada hal-hal yang kurang memuaskan siswa. Seperti halnya dengan meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, serta mempertimbangkan kebutuhan dan harapan siswa. Sehingga nantinya dapat digunakan sebagai dasar untuk merencanakan program-program sekolah yang lebih efisien dan efektif.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

Pada penelitian ini hasil dari analisis data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yang berjumlah 90 responden menunjukkan bahwa nilai dari t hitung  $9,753 > t$  tabel  $1,991$  kemudian nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa.

---

<sup>113</sup> Handi, *Prinsip Kepuasan*, 37.

Penelitian ini memperoleh nilai korelasi/ hubungan (R) sebesar 0,721. Dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,519. Angka tersebut menunjukkan bahwa Tingkat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa sebesar 51,9% dan 48,1% lainnya yang mempengaruhi kepuasan siswa berasal dari faktor lain diluar variabel ini serta tidak dapat dijelaskan langsung karena keterbatasan peneliti.

Temuan penelitian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Konstanta sebesar 6,963 menunjukkan bahwa tanpa adanya peningkatan kualitas pelayanan terpadu satu pintu, tingkat kepuasan siswa tetap berada pada nilai 6,963 dan koefisien regresi 0,271 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan terpadu satu pintu akan mengikuti peningkatan kepuasan siswa. Sehingga kualitas pelayanan terpadu satu pintu memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan siswa.

Berdasarkan pernyataan di atas, memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan agar dapat mencapai hasil kualitas pelayanan yang baik sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap apa yang diperolehnya.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa lembaga pendidikan, khususnya Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember, harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas PTSP untuk meningkatkan

kepuasan siswa. Peningkatan kualitas PTSP dapat dicapai melalui peningkatan sistem manajemen, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah dibahas pada bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 37% yang tergolong sedang. Dari hasil tersebut masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu fasilitas serta infrastruktur, teknologi yang digunakan, dan adanya PTSP Online dengan menggunakan akun media sosial (*email*, *whatsapp*) agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelayanan.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 48% yang tergolong sedang. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sekolah belum bisa memenuhi harapan siswa, sehingga diharapkan dapat terus melakukan evaluasi sehingga bisa membantu memenuhi harapannya.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil nilai t hitung  $9,753 > t$  tabel 1,991

dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan besarnya pengaruh sebesar 51,9% dan 48,1% lainnya yang mempengaruhi kepuasan siswa berasal dari faktor lain diluar variabel ini. Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketika nilai dari kualitas pelayanan terpadu satu pintu meningkat, maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan siswa dan begitupun sebaliknya.

## **B. Saran-Saran**

Setelah melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember, berdasarkan hasil penelitian ini, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu dengan melakukan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam melayani siswanya. Selain itu juga perlu meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang efisien, dan teknologi yang memadai untuk mempercepat proses pelayanan. Kemudian juga perlu meningkatkan komunikasi antara pihak sekolah dengan siswa maupun orang tua untuk memastikan bahwa informasi mengenai pelayanan terpadu satu pintu ini tersampaikan dengan baik dan jelas.



2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Serta melakukan studi perbandingan antara beberapa sekolah yang menerapkan pelayanan terpadu satu pintu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahim, Hendy Tannady, Dhiana Ekowati, Winanto Nawarcono, and Arief Budi Pratomo. "Analisis Peran Harga, Variasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Customer Satisfaction Produk Konveksi." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 6, no. 2 (2023): 1302–7. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i2.5274>.
- Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Adhari, Lendy Zelvian. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. 1. CV. Penerbit Qiara Media, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=Z5ZCEAAAQBAJ>.
- Afiatin. "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Education : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan* 1, no. 3 (2021): 24–30. <https://doi.org/10.51903/education.v1i3.91>.
- Akhmad, Jazuli, and Uswatun Chasanah. *Pemasaran Bisnis*. Yogyakarta: Expert, 2022.
- Al-Qoeraan, Pentafsir, and Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur'an. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Alamsyah, Guruh Fajar. "Pengaruh Kualitas Bimbingan Belajar Terhadap Kepuasan Siswa." *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan)* 4, no. 2 (2019).
- Alfando, Lucky, Suramaya Suci Kewal, and Johan Gunady Ony. "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Beli Menggunakan Fitur Link Sticker Di Instagram Stories." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang* Vol. 13 No, no. 1 (2023): 77–86.
- Alisiya, Elinda Millenia, and Khusnul Fikriyah. "Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 5, no. 3 (2022): 145–54.
- Amhas, Muhammad. "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan." *Jurnal Mirai Management* 3, no. 1 (2018): 122–36. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>.

- Anggapratama, Reza, and Dwi Irnawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro." *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora* 9, no. 2 (2023): 341–50. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>.
- Apriliana, and Sukaris. "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.
- Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 211–24.
- Dahlan. *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=AL6nEAAAQBAJ>.
- Darlan, and Owen Rivaldo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Faktor Emosional, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Di Samarinda." *Jurnal Ekonomika: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah* 11, no. 1 (2022): 153–68. <https://doi.org/10.24903/je.v11i1.1270>.
- Dotulong, Lucky O H, and Sjendry S Loindong. "Eksplorasi Faktor Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Pinasungkulan Karombasan Kota Manado." *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 4, no. 3 (2017): 173–81. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v4i3.17995>.
- Fariyah, Umi, Samsul Arifin, Abd Muhith, and Muhammad Faizal A Ghani. "The Influence of Academic Administration Services with the RATER Approach on Student Satisfaction in Higher Education." *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 1 (February 8, 2024): 174–91. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v8i1.6105>.
- Fatriza, Astri. "Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar." Skripsi UIN Suska Riau, 2022.
- Fitri, Nia Febbiyani, and Bunga Adelya. "Kematangan Emosi Remaja Dalam Pengentasan Masalah." *Jurnal Penelitian Guru Indonesia* 02, no. 02 (2017): 30–39.
- Girsang, Nitasri Murawaty, Endang Sulistya Rini, and Parapat Gultom. "The Effect of Brand Image and Product Quality on Re-Purchase Intention with

Customers Satisfaction as Intervening Variables in Consumers of Skincare Oriflame Users - A Study on Students of North Sumatra University, Faculty of Economics and Business.” *European Journal of Management and Marketing Studies* 5, no. 1 (2020): 40–57. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3627548>.

Hadi, Nor, and Ode Tarwan. “Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pemerintahan Desa.” *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 6, no. 2 (2019): 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v6i2.4902>.

Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail. “Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan.” *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.

Handi, Irawan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan, Edisi Ke-5*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014.

Herudiansyah, Gumar, Fitantina, and Monica Suandini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (MOTIVASI)* 8, no. 1 (2023): 10–17.

Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021. <https://books.google.co.id/books?id=MwdMEAAAQBAJ>.

Indonesia, Sekretariat Negara Republik. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (2016).

Indonesia, Sekretariat Negara Republik. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2014).

Indonesia, Sekretariat Negara Republik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Untomo Press, 2019.

Indrawan Wijaya, Hartono, and Dewi Mustikasari Immanuel. “Pengaruh Reliability, Performance, Features, Conformance, Durability Terhadap Purchase Decision.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 8, no. 6 (2023): 612–31. <https://doi.org/10.37715/jp.v8i6.4305>.

Irawan, Edi. “Manajemen Kualitas Pelayanan Nilai Dan Loyalitas Pelanggan :

- Suatu Kajian Literatur.” *Journal Economic Excellence Ibnu Sina* 1, no. 4 (October 14, 2023): 118–30. <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.498>.
- Irma, Ade. “Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.” *Niagawan* 9, no. 3 (2020): 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>.
- Irwasyah, and Muchamad Suradji. “Pelanggan Dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam.” *TA’LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2021): 170–88. <https://doi.org/10.52166/talim.v4i2.2589>.
- Jamaluddin. *Manajemen Mutu Layanan Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan*. Tangerang Selatan: Referensi, 2013.
- Jember, MTsN 1. “MTsN 1 Jember,” n.d. <https://www.mtsn1jember.com/>.
- Kamalina, Siti, and Indriati Sumarni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung.” *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4, no. 1 (2021): 612–23.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Edinburgh Gate: Pearson Education, 2016.
- Kurniawan, Agung Widhi, and Zarah Puspitaningtyas. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- Laloan, Wicky T. J, Rudy S Wenas, and Sjendry S. R Loindong. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Risiko Terhadap Minat Pengguna E-Payment QRIS Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 02 (2023): 375–86. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>.
- Mantu, Alansyah H, Yulinda L Ismail, Zulfia K Abdussamad, and Idris Yanto Niode. “Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Minat Beli Di Rumah Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo.” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 10 (2023): 4046–57.
- Marlius, Doni, and Nadilla Jovanka. “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Y.O.U Pada Hasanah Mart Air Haji.” *Jurnal Economina* 2, no. 2 (2023): 476–90. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.326>.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival, and Bambang Budiantono. “Pengaruh Fasilitas

- Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 727–37. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Minarti, Sri Ningsih, and Waseso Segoro. “The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as Im3 Users in Depok, Indonesia.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143 (2014): 1015–19. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>.
- Muhith, Abd, St Mislikhah, Erma Fatmawati, Khotibul Umam, and Mu'allimin. “Total Quality Management and Its Impact on The Effectiveness of the Academic System in Higher Education.” *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (March 15, 2022): 254–67. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i1.3334>.
- Muhith, Abdul, Baitulah Rachmad, and Amirul Wahid. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020.
- Mudir. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press, 2013.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Jurnal Of Retailing* 64, no. 1 (1998): 12–40.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Putri, Dinda, and Febsri Susanti. “Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Klas D Ulak Karang Padang.” *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 02, no. 02 (2023): 78–98.
- Riadi, Muhammad, Jeni Kamase, and Mapparenta. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin).” *Journal of Management Science (JMS)* 2, no. 1 (2021): 41–60. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2019.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.



- Samsu. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA) Jambi, 2017.
- Sasabila, Lutfi Adinda. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kankemenag Kabupaten Trenggalek.” Skripsi UIN Malang, 2023.
- Septiana, and Juhaini Alie. “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang.” *Journal Management, Business, and Accounting* 22, no. 2 (2023): 325–39.
- Shafira, Aulia Septiana, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma. “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang.” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* 1, no. 2 (2023): 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.
- Sholikhah, Alfia Febriatu, and Hadita. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur.” *Jurnal Economina* 2, no. 2 (2023): 692–708. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>.
- Sholikhah, Widya, and Muslikah. “Hubungan Antara Kualitas Pribadi Guru BK Dengan Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Bimbingan Klasikal SMA Negeri Se-Kabupaten Klaten Timur.” *Journal on Education* 05, no. 02 (2023): 4491–4500. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/1173%0Ahttps://jonedu.org/index.php/joe/article/download/1173/922>.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana, 2017. <https://books.google.co.id/books?id=IjTMDwAAQBAJ>.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=knDKEAAAQBAJ>.
- Sitorus, Elly Satriana, Siti Suharni Simamora, Yuni Asri Ningratri, Tihawa, and Sanggul Maharani Yessa. “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Di Kelas XI SMA Negeri 1 Silangkitang.” *Jurnal Pembelajaran Dan Matematika Sigma (JPMS)* 9, no. 1 (2023): 209–17. <https://doi.org/10.36987/jpms.v9i1.4160>.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Sukarji, Umiarso. *Manajemen Dalam Pendidikan Islam : Kongsruksi Teoritis Dalam Menemukan Kebermaknaan Pengelolaan Pendidikan Islam*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Taslim, Shelline, and Sarli Rahman. "Influence Of Product Quality, Price, And Promotion On Purchase Decisions In CV. Hydro Perkasa." *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi)* 3, no. 2 (2023): 390–98. <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i2.444>.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.
- Wibowati, Januar Ida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 1–20. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.
- Wicaksono, Rizky Agung, Ayu Nurafni Octavia, and Moch Saiful Aprianto. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Indomie Di Semarang." *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 21, no. 1 (2023): 10–19. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i1.6064>.
- Widana, I Wayan, and Putu Lia Muliani. *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media, 2020.
- Wirtz, Jochen, and Christopher Lovelock. *Services Marketing*. USA: World Scientific Publishing Co. Inc., 2016.
- Wulandari, Retno, Adam Idris, and Melati Dama. "Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 7, no. 2 (2019): 713–26. [ejournal.ipfisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ipfisip-unmul.ac.id).
- Yani, Mohammad Andri, Mufiddatul Khasanah, Saniatur Rizqiyah, and Soesilawati Soema Atmadja. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Camilkoeyy." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Mutiara Madani* 9, no. 1 (2021): 42–53.



## Lampiran 1

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nailatur Rahmah  
NIM : 212101030005  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenecr-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 11 Oktober 2024

Saya yang menyatakan



Nailatur Rahmah


NIM. 212101030005


## Lampiran 2


## MATRIKS PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember	<i>Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (X)</i>	<i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Kecermatan petugas saat proses pelayanan b. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan c. Kemampuan petugas memberikan pelayanan d. Keahlian petugas dalam proses pelayanan	1. Sumber data primer (Angket) a. Populasi penelitian: Siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember yang berjumlah 766 orang. b. Sampel penelitian: Rumus Slovin $n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$ $= \frac{766}{1 + 766 \cdot (0,1)^2}$ $= \frac{766}{8,66}$ $n = 88,45$	1. Pendekatan Penelitian: Kuantitatif 2. Jenis penelitian: asosiatif kausal 3. Teknik pengambilan sampel: <i>simple random sampling</i> 4. Pengumpulan data: angket dan dokumentasi 5. Analisis data: a. Analisis deskriptif dengan menghitung kelas interval, frekuensi, dan	1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember? 2. Bagaimanakah Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember? 3. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan b. Kemampuan petugas dalam			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			menyampaikan informasi c. Ketersediaan menerima kritik dan saran	Dibulatkan menjadi 90 responden. 2. Sumber data sekunder (angket dan dokumentasi)	presentase menggunakan rumus berikut: $p = \frac{f}{n} \times 100\%$ b. Analisis inferensial menggunakan regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + b.X$	Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri Jember? 1
		<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan legalitas saat pelayanan			
		<i>Emphaty</i> (kepedulian)	a. Petugas mendahulukan kepentingan			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			<p>pelanggan</p> <p>b. Kemampuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian</p> <p>c. Petugas profesional dan adil</p>			
		<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	<p>a. Kemudahan akses dan penampilan petugas saat pelayanan</p> <p>b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan</p> <p>c. Ketersediaan dan kejelasan prosedur serta informasi</p>			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			<p>d. Teknologi yang digunakan saat pelayanan</p> <p>e. Fasilitas pelayanan</p>			
	<i>Kepuasan Siswa (Y)</i>	Kualitas Produk	a. Kesesuaian dokumen pelayanan dengan kebutuhan			
		Kualitas pelayanan	<p>a. Perasaan puas terhadap pelayanan</p> <p>b. Perasaan puas terhadap fasilitas</p> <p>c. Kepuasan terhadap teknologi yang digunakan</p>			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			saat pelayanan	 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER		
		Emosional	a. Petugas berperilaku dengan baik b. Kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh			
		Harga	a. Kepuasan terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan yang didapatkan			
		Kemudahan	a. Kepuasan terhadap prosedur yang mudah dipahami			

## Lampiran 3

## INSTRUMEN PENELITIAN

## A. Identitas Responden

Nama : Rafii' Ahmad  
 No. Absen : 29  
 Kelas : 7G  
 Umur : 13  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki

## B. Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan-pernyataan dibawah ini
2. Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian:
  - a. Bagian I : Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
  - b. Bagian II : Kepuasan Siswa
3. Berilah tanda (✓) pada masing-masing pertanyaan yang paling sesuai dengan pilihan kalian disalah satu kolom yang telah tersedia lima alternatif jawaban, yaitu:
 

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 N : Netral  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian, angket mohon dikembalikan lagi. Atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terima kasih.

## A. KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pelayanan diberikan dengan cepat		✓			
2.	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	✓				
3.	Petugas dapat menyampaikan informasi pelayanan dengan akurat		✓			
4.	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu pelayanan siswa			✓		
5.	Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan siswa		✓			
6.	Pelayanan dilakukan dengan benar dan tepat	✓				
7.	Petugas dalam kondisi siap untuk memberikan pelayanan			✓		



No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
8.	Petugas bersedia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa		✓			
9.	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan jelas		✓			
10.	Petugas dengan senang hati memberikan pelayanan kepada siswa	✓				
11.	Petugas bersedia menerima kritik dan saran dari siswa		✓			
12.	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai permintaan siswa			✓		
13.	Petugas mampu mengatasi permasalahan pelayanan siswa			✓		
14.	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dari awal hingga akhir	✓				
15.	Petugas selalu memberikan informasi jika pelayanan tertunda		✓			
16.	Petugas dapat diberi kepercayaan untuk melayani		✓			
17.	Petugas memberikan jaminan biaya kepada siswa selama proses pelayanan		✓			
18.	Petugas sangat mementingkan kebutuhan siswa			✓		
19.	Petugas mampu memperlakukan setiap siswa yang mengajukan pelayanan dengan adil			✓		
20.	Petugas melayani dengan penuh perhatian	✓				
21.	Petugas mampu melayani pelayanan sesuai dengan jadwal			✓		
22.	Ruang PTSP memiliki <i>pamflet</i> prosedur pelayanan yang jelas			✓		
23.	Petugas PTSP berpenampilan rapi			✓		
24.	Petugas mampu melayani siswa dengan sikap baik, ramah, dan sopan santun		✓			
25.	Ruang PTSP yang digunakan bersih dan nyaman	✓				



No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
26.	Petugas dapat ditemui langsung di ruang PTSP		✓			
27.	Petugas dapat menyelesaikan masalah siswa dalam pelayanan dengan baik		✓			
28.	Tersedia kursi untuk siswa di ruang PTSP yang baik dan nyaman			✓		
29.	Pelayanan dilakukan dengan menggunakan teknologi atau alat yang baik			✓		
30.	Petugas dapat menyampaikan informasi terkait pelayanan dengan baik dan jelas		✓			
31.	Teknologi yang digunakan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan		✓			

#### B. KEPUASAN SISWA

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
32.	Saya puas dengan kesesuaian dokumen dengan permintaan		✓			
33.	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan di ruang PTSP		✓			
34.	Saya puas dengan keramahan petugas pada saat pelayanan		✓			
35.	Dokumen pelayanan diberikan dalam kondisi baik		✓			
36.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan		✓			
37.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan		✓	✗		
38.	Saya tidak jera untuk meminta permohonan ketika membutuhkan kembali			✓		
39.	Saya puas dengan teknologi yang digunakan pada saat pelayanan	✓				
40.	Saya puas terhadap kesesuaian usaha yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapatkan		✓			
41.	Saya puas terhadap kemudahan prosedur yang diberikan			✓		

## Lampiran 4

TABULASI DATA ANGKET KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (X)

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	P23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	JU ML AH
1	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	124
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	115
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	116
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	144
5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	113
6	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	144
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	135
8	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	129
9	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	132
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	113
11	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	115
12	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	130
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	112
14	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	117
15	3	3	3	4	4	2	4	4	5	5	2	3	3	3	2	4	1	3	2	2	3	2	4	4	5	5	3	4	5	4	5	106

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	P23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	JU ML AH	
16	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	111
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	107
18	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	123	
19	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	110	
20	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	113	
21	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	129	
22	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	101	
23	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	123	
24	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	2	5	3	5	107	
25	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	105	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	119
27	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	103	
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	121	
29	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	93	
30	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	117	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	135	

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	P23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	JU ML AH	
32	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	120	
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	4	5	4	5	111	
34	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	4	4	5	5	5	5	153	
35	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	119	
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	115	
37	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	5	3	5	3	2	5	5	3	3	3	3	4	3	112	
38	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	1	3	3	4	2	5	1	4	3	5	3	3	5	5	3	1	5	3	4	5	3	113	
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	123	
40	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	122	
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	120	
42	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	131
43	5	4	4	3	5	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	117	
44	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	108	
45	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	4	5	3	4	2	5	3	3	4	4	4	3	4	2	108	
46	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	132	
47	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	123	

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	P23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	JU ML AH	
48	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	129
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	117
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	119	
51	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	122	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	144	
53	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	106	
54	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	134	
55	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	137	
56	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	124	
57	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	115	
58	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	2	3	104	
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	104		
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	132	
62	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	130	
63	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	124	

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	P23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	JU ML AH
64	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	115
65	2	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	5	2	104
66	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	143
67	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	120
68	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	139
69	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	2	4	3	5	2	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	2	127
70	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	133
71	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	123
72	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	3	117
73	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	148
74	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	111
75	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	146
76	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	126
77	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	130
78	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	109
79	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	127

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	P23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	JU ML AH	
80	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	125	
81	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	117
82	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	113	
83	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	122	
84	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	120
85	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	132	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	122	
87	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	125	
88	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	5	109	
89	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	122	
90	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	132	

## Lampiran 5

TABULASI DATA ANGKET KEPUASAN SISWA (Y)

	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	JUMLAH
<b>1</b>	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	38
<b>2</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
<b>3</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
<b>4</b>	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	41
<b>5</b>	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	41
<b>6</b>	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	38
<b>7</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
<b>8</b>	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
<b>9</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
<b>10</b>	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35
<b>11</b>	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	38
<b>12</b>	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3	39
<b>13</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36
<b>14</b>	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	41
<b>15</b>	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	41
<b>16</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
<b>17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>18</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
<b>19</b>	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35
<b>20</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
<b>21</b>	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	40



	<b>P32</b>	<b>P33</b>	<b>P34</b>	<b>P35</b>	<b>P36</b>	<b>P37</b>	<b>P38</b>	<b>P39</b>	<b>P40</b>	<b>P41</b>	<b>JUMLAH</b>
<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>23</b>	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	40
<b>24</b>	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	35
<b>25</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
<b>27</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34
<b>28</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
<b>29</b>	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	33
<b>30</b>	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	38
<b>31</b>	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	41
<b>32</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
<b>33</b>	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	38
<b>34</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
<b>35</b>	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	39
<b>36</b>	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	41
<b>37</b>	4	5	3	3	3	3	5	4	4	5	40
<b>38</b>	5	3	5	4	4	4	1	2	5	3	36
<b>39</b>	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
<b>40</b>	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	41
<b>41</b>	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	43
<b>42</b>	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43
<b>43</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	36
<b>44</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37

	<b>P32</b>	<b>P33</b>	<b>P34</b>	<b>P35</b>	<b>P36</b>	<b>P37</b>	<b>P38</b>	<b>P39</b>	<b>P40</b>	<b>P41</b>	<b>JUMLAH</b>
<b>45</b>	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	34
<b>46</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
<b>47</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
<b>48</b>	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
<b>49</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
<b>50</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>51</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
<b>52</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
<b>54</b>	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
<b>55</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>57</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>58</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
<b>59</b>	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	36
<b>60</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	36
<b>61</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
<b>62</b>	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	41
<b>63</b>	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	44
<b>64</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>65</b>	1	2	3	2	4	3	4	3	5	1	28
<b>66</b>	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45
<b>67</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43

	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	JUMLAH
<b>68</b>	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	42
<b>69</b>	3	4	4	5	3	3	2	3	3	4	34
<b>70</b>	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	41
<b>71</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>72</b>	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	42
<b>73</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
<b>74</b>	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	42
<b>75</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>76</b>	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	43
<b>77</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
<b>78</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
<b>79</b>	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	41
<b>80</b>	5	5	2	3	4	3	3	4	4	4	37
<b>81</b>	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	38
<b>82</b>	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
<b>83</b>	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
<b>84</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>85</b>	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
<b>86</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
<b>87</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>88</b>	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	37
<b>89</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
<b>90</b>	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44

















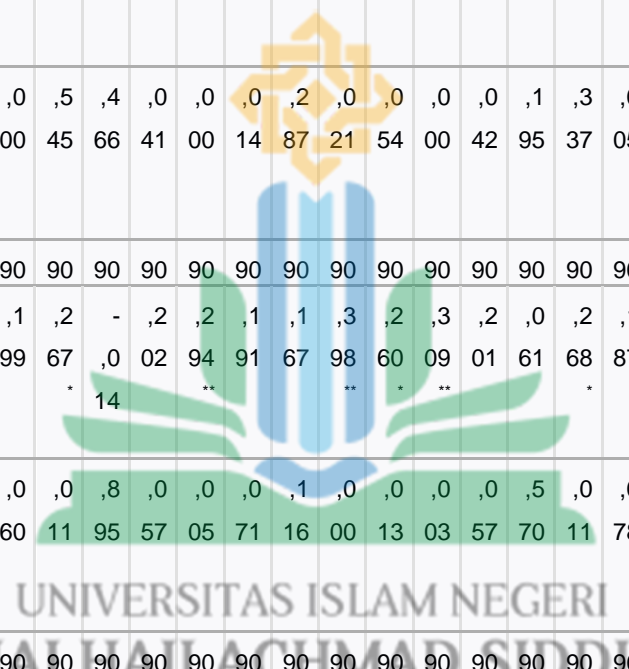








X28	Pearson Correlation	,311**	,249*	,018	,283**	,189	,130	,077	,185	,421**	,065	,078	,216*	,378**	,259*	,114	,243*	,204	,426**	,215*	,138	,102	,293**	,177	,144	,252*	,261*	,366**	1	,416**	,258*	,321**	,499**
	Sig. (2-tailed)	,003	,018	,868	,007	,075	,221	,472	,081	,000	,545	,466	,041	,000	,014	,287	,221	,054	,000	,042	,195	,337	,005	,095	,175	,017	,013	,000		,000	,014	,002	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X29	Pearson Correlation	,136	,172	,162	,307**	,261*	,122	,011	,273**	,199	,267*	-0,14	,202	,294**	,191**	,198**	,360*	,309**	,201	,261*	,168*	,187**	,317**	,204**	,282**	,317**	,360**	,416**	1	,350**	,535**	,517**	
	Sig. (2-tailed)	,200	,104	,127	,003	,013	,250	,922	,009	,060	,011	,895	,057	,005	,071	,116	,000	,013	,003	,057	,570	,011	,078	,002	,054	,007	,002	,000		,001	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	
X30	Pearson Correlation	,214*	,419**	,170	,290**	,170	,415**	,122	,364**	,292**	,398**	,281**	,243*	,191**	,353**	,289**	,394**	,260*	,323**	,338**	,489**	,134	,176	,353**	,249*	,282**	,361**	,258*	,350**	1	,295**	,608**	
	Sig. (2-tailed)	,014	,001	,170	,001	,170	,001	,122	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001		,001	,001	,001	,001	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	







\*\*.

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

\*.

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



## Lampiran 7

## OUTPUT UJI VALIDITAS KEPUASAN SISWA (Y)

## Correlations

		Y32	Y33	Y34	Y35	Y36	Y37	Y38	Y39	Y40	Y41	Kepuasan Siswa
Y32	Pearson Correlation	1	,409**	,353**	,449**	,235*	,391**	,086	,162	,351**	,339**	,610**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,026	,000	,419	,127	,001	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y33	Pearson Correlation	,409**	1	,291**	,456**	,203	,098	,214*	,401**	,214*	,283**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,000		,005	,000	,055	,359	,042	,000	,043	,007	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y34	Pearson Correlation	,353**	,291**	1	,498**	,346**	,353**	,185	,084	,274**	,195	,581**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005		,000	,001	,001	,081	,431	,009	,065	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y35	Pearson Correlation	,449**	,456**	,498**	1	,440**	,383**	,162	,414**	,279**	,411**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,127	,000	,008	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y36	Pearson Correlation	,235*	,203	,346**	,440**	1	,408**	,391**	,266*	,303**	,350**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,026	,055	,001	,000		,000	,000	,011	,004	,001	,000



Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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



## Lampiran 8

**OUTPUT UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (X)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,904	31

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	117,49	134,388	,456	,901
X2	117,30	133,156	,579	,899
X3	117,56	135,351	,437	,901
X4	117,43	135,394	,467	,901
X5	117,43	136,136	,417	,901
X6	117,42	134,696	,435	,901
X7	117,66	138,341	,276	,903
X8	117,39	136,083	,463	,901
X9	117,43	135,956	,395	,902
X10	117,26	136,372	,335	,903
X11	117,92	133,758	,375	,903
X12	117,82	135,541	,433	,901
X13	117,60	132,310	,612	,898
X14	117,39	134,914	,531	,900
X15	117,67	132,067	,506	,900
X16	117,38	134,328	,491	,900
X17	118,18	128,530	,572	,899

X18	117,54	131,734	,615	,898
X19	117,50	134,567	,452	,901
X20	117,53	134,342	,425	,901
X21	117,49	133,961	,504	,900
X22	117,80	131,690	,516	,900
X23	117,31	136,666	,317	,903
X24	117,24	133,490	,498	,900
X25	117,08	136,702	,331	,903
X26	117,49	134,612	,384	,902
X27	117,49	132,635	,601	,898
X28	117,41	132,874	,438	,901
X29	117,30	134,302	,470	,900
X30	117,37	132,999	,568	,899
X31	117,46	134,700	,405	,902



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 9

## OUTPUT UJI RELIABILITAS KEPUASAN SISWA (Y)

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,819	10

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y32	35,88	16,760	,491	,804
Y33	35,83	16,500	,463	,808
Y34	36,02	16,741	,445	,810
Y35	35,88	15,906	,633	,789
Y36	35,81	17,436	,518	,803
Y37	35,93	17,456	,497	,805
Y38	36,08	16,859	,440	,810
Y39	35,94	16,502	,510	,802
Y40	35,87	16,993	,484	,805
Y41	35,86	16,147	,574	,795

## Lampiran 10

### OUTPUT UJI PRASYARAT DATA

#### 1. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		90	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,11930123	
Most Extreme Differences	Absolute	,049	
	Positive	,048	
	Negative	-,049	
Test Statistic		,049	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	,868	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,860
		Upper Bound	,877

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.
- Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

#### 2. Uji Autokorelasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,721 <sup>a</sup>	,519	,514	3,137	1,760

- Predictors: (Constant), Kualitas PTSP
- Dependent Variable: Kepuasan Siswa



### 3. Uji Linieritas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa	Between	(Combined)	1279,283	39	32,802	3,137	,000
* Kualitas PTSP	Groups	Linearity	936,126	1	936,126	89,527	,000
		Deviation from Linearity	343,157	38	9,030	,864	,678
	Within Groups		522,817	50	10,456		
Total			1802,100	89			

### 4. Uji Heteroskedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-,633	2,099		-,302	,764
	Kualitas PTSP	,025	,017	,154	1,460	,148

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

## Lampiran 11

## OUTPUT UJI ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Siswa	39,90	4,500	90
Kualitas PTSP	121,41	11,955	90

## Correlations

		Kepuasan Siswa	Kualitas PTSP
Pearson Correlation	Kepuasan Siswa	1,000	,721
	Kualitas PTSP	,721	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Siswa	.	,000
	Kualitas PTSP	,000	.
N	Kepuasan Siswa	90	90
	Kualitas PTSP	90	90

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas PTSP <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,721 <sup>a</sup>	,519	3,137	,519	95,129	1	88	<,001

a. Predictors: (Constant), Kualitas PTSP

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	936,126	1	936,126	95,129	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	865,974	88	9,841		
	Total	1802,100	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas PTSP

		Coefficients <sup>a</sup>					95,0% Confidence Interval for B	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Lower Bound	Upper Bound
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	6,963	3,393		2,052	,043	,220	13,706
	Kualitas PTSP	,271	,028	,721	9,753	<,001	,216	,327

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa



## Lampiran 12

DISTRIBUSI NILAI  $r_{\text{tabel}}$ Distribusi Nilai  $r_{\text{tabel}}$ 

## Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Sumber: Sugiyono, 2017

## Lampiran 13

DISTRIBUSI NILAI  $t$  tabel

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." Biometrika, Vol. 32. (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

Sumber: [www.spssindonesia.com](http://www.spssindonesia.com)

## Lampiran 14

## NILAI TABEL DURBIN WATSON (DW)

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564								
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883
118	1.6826	1.7167	1.6653	1.7342	1.6479	1.7520	1.6303	1.7702	1.6125	1.7887
119	1.6839	1.7178	1.6669	1.7352	1.6496	1.7528	1.6321	1.7709	1.6145	1.7892
120	1.6853	1.7189	1.6684	1.7361	1.6513	1.7536	1.6339	1.7715	1.6164	1.7896
121	1.6867	1.7200	1.6699	1.7370	1.6529	1.7544	1.6357	1.7721	1.6184	1.7901
122	1.6880	1.7210	1.6714	1.7379	1.6545	1.7552	1.6375	1.7727	1.6203	1.7905
123	1.6893	1.7221	1.6728	1.7388	1.6561	1.7559	1.6392	1.7733	1.6222	1.7910
124	1.6906	1.7231	1.6743	1.7397	1.6577	1.7567	1.6409	1.7739	1.6240	1.7914
125	1.6919	1.7241	1.6757	1.7406	1.6592	1.7574	1.6426	1.7745	1.6258	1.7919
126	1.6932	1.7252	1.6771	1.7415	1.6608	1.7582	1.6443	1.7751	1.6276	1.7923
127	1.6944	1.7261	1.6785	1.7424	1.6623	1.7589	1.6460	1.7757	1.6294	1.7928
128	1.6957	1.7271	1.6798	1.7432	1.6638	1.7596	1.6476	1.7763	1.6312	1.7932
129	1.6969	1.7281	1.6812	1.7441	1.6653	1.7603	1.6492	1.7769	1.6329	1.7937
130	1.6981	1.7291	1.6825	1.7449	1.6667	1.7610	1.6508	1.7774	1.6346	1.7941
131	1.6993	1.7301	1.6838	1.7458	1.6682	1.7617	1.6523	1.7780	1.6363	1.7945
132	1.7005	1.7310	1.6851	1.7466	1.6696	1.7624	1.6539	1.7786	1.6380	1.7950
133	1.7017	1.7319	1.6864	1.7474	1.6710	1.7631	1.6554	1.7791	1.6397	1.7954
134	1.7028	1.7329	1.6877	1.7482	1.6724	1.7638	1.6569	1.7797	1.6413	1.7958
135	1.7040	1.7338	1.6889	1.7490	1.6738	1.7645	1.6584	1.7802	1.6429	1.7962
136	1.7051	1.7347	1.6902	1.7498	1.6751	1.7652	1.6599	1.7808	1.6445	1.7967



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
137	1.7062	1.7356	1.6914	1.7506	1.6765	1.7659	1.6613	1.7813	1.6461	1.7971
138	1.7073	1.7365	1.6926	1.7514	1.6778	1.7665	1.6628	1.7819	1.6476	1.7975
139	1.7084	1.7374	1.6938	1.7521	1.6791	1.7672	1.6642	1.7824	1.6491	1.7979
140	1.7095	1.7382	1.6950	1.7529	1.6804	1.7678	1.6656	1.7830	1.6507	1.7984
141	1.7106	1.7391	1.6962	1.7537	1.6817	1.7685	1.6670	1.7835	1.6522	1.7988
142	1.7116	1.7400	1.6974	1.7544	1.6829	1.7691	1.6684	1.7840	1.6536	1.7992
143	1.7127	1.7408	1.6985	1.7552	1.6842	1.7697	1.6697	1.7846	1.6551	1.7996
144	1.7137	1.7417	1.6996	1.7559	1.6854	1.7704	1.6710	1.7851	1.6565	1.8000
145	1.7147	1.7425	1.7008	1.7566	1.6866	1.7710	1.6724	1.7856	1.6580	1.8004
146	1.7157	1.7433	1.7019	1.7574	1.6878	1.7716	1.6737	1.7861	1.6594	1.8008
147	1.7167	1.7441	1.7030	1.7581	1.6890	1.7722	1.6750	1.7866	1.6608	1.8012
148	1.7177	1.7449	1.7041	1.7588	1.6902	1.7729	1.6762	1.7871	1.6622	1.8016
149	1.7187	1.7457	1.7051	1.7595	1.6914	1.7735	1.6775	1.7876	1.6635	1.8020
150	1.7197	1.7465	1.7062	1.7602	1.6926	1.7741	1.6788	1.7881	1.6649	1.8024
151	1.7207	1.7473	1.7072	1.7609	1.6937	1.7747	1.6800	1.7886	1.6662	1.8028
152	1.7216	1.7481	1.7083	1.7616	1.6948	1.7752	1.6812	1.7891	1.6675	1.8032
153	1.7226	1.7488	1.7093	1.7622	1.6959	1.7758	1.6824	1.7896	1.6688	1.8036
154	1.7235	1.7496	1.7103	1.7629	1.6971	1.7764	1.6836	1.7901	1.6701	1.8040
155	1.7244	1.7504	1.7114	1.7636	1.6982	1.7770	1.6848	1.7906	1.6714	1.8044
156	1.7253	1.7511	1.7123	1.7642	1.6992	1.7776	1.6860	1.7911	1.6727	1.8048
157	1.7262	1.7519	1.7133	1.7649	1.7003	1.7781	1.6872	1.7915	1.6739	1.8052
158	1.7271	1.7526	1.7143	1.7656	1.7014	1.7787	1.6883	1.7920	1.6751	1.8055
159	1.7280	1.7533	1.7153	1.7662	1.7024	1.7792	1.6895	1.7925	1.6764	1.8059
160	1.7289	1.7541	1.7163	1.7668	1.7035	1.7798	1.6906	1.7930	1.6776	1.8063
161	1.7298	1.7548	1.7172	1.7675	1.7045	1.7804	1.6917	1.7934	1.6788	1.8067
162	1.7306	1.7555	1.7182	1.7681	1.7055	1.7809	1.6928	1.7939	1.6800	1.8070
163	1.7315	1.7562	1.7191	1.7687	1.7066	1.7814	1.6939	1.7943	1.6811	1.8074
164	1.7324	1.7569	1.7200	1.7693	1.7075	1.7820	1.6950	1.7948	1.6823	1.8078
165	1.7332	1.7576	1.7209	1.7700	1.7085	1.7825	1.6960	1.7953	1.6834	1.8082
166	1.7340	1.7582	1.7218	1.7706	1.7095	1.7831	1.6971	1.7957	1.6846	1.8085
167	1.7348	1.7589	1.7227	1.7712	1.7105	1.7836	1.6982	1.7961	1.6857	1.8089
168	1.7357	1.7596	1.7236	1.7718	1.7115	1.7841	1.6992	1.7966	1.6868	1.8092
169	1.7365	1.7603	1.7245	1.7724	1.7124	1.7846	1.7002	1.7970	1.6879	1.8096
170	1.7373	1.7609	1.7254	1.7730	1.7134	1.7851	1.7012	1.7975	1.6890	1.8100
171	1.7381	1.7616	1.7262	1.7735	1.7143	1.7856	1.7023	1.7979	1.6901	1.8103
172	1.7389	1.7622	1.7271	1.7741	1.7152	1.7861	1.7033	1.7983	1.6912	1.8107
173	1.7396	1.7629	1.7279	1.7747	1.7162	1.7866	1.7042	1.7988	1.6922	1.8110
174	1.7404	1.7635	1.7288	1.7753	1.7171	1.7872	1.7052	1.7992	1.6933	1.8114
175	1.7412	1.7642	1.7296	1.7758	1.7180	1.7877	1.7062	1.7996	1.6943	1.8117
176	1.7420	1.7648	1.7305	1.7764	1.7189	1.7881	1.7072	1.8000	1.6954	1.8121
177	1.7427	1.7654	1.7313	1.7769	1.7197	1.7886	1.7081	1.8005	1.6964	1.8124
178	1.7435	1.7660	1.7321	1.7775	1.7206	1.7891	1.7091	1.8009	1.6974	1.8128
179	1.7442	1.7667	1.7329	1.7780	1.7215	1.7896	1.7100	1.8013	1.6984	1.8131
180	1.7449	1.7673	1.7337	1.7786	1.7224	1.7901	1.7109	1.8017	1.6994	1.8135
181	1.7457	1.7679	1.7345	1.7791	1.7232	1.7906	1.7118	1.8021	1.7004	1.8138
182	1.7464	1.7685	1.7353	1.7797	1.7241	1.7910	1.7128	1.8025	1.7014	1.8141
183	1.7471	1.7691	1.7360	1.7802	1.7249	1.7915	1.7137	1.8029	1.7023	1.8145
184	1.7478	1.7697	1.7368	1.7807	1.7257	1.7920	1.7146	1.8033	1.7033	1.8148
185	1.7485	1.7702	1.7376	1.7813	1.7266	1.7924	1.7155	1.8037	1.7042	1.8151
186	1.7492	1.7708	1.7384	1.7818	1.7274	1.7929	1.7163	1.8041	1.7052	1.8155
187	1.7499	1.7714	1.7391	1.7823	1.7282	1.7933	1.7172	1.8045	1.7061	1.8158
188	1.7506	1.7720	1.7398	1.7828	1.7290	1.7938	1.7181	1.8049	1.7070	1.8161
189	1.7513	1.7725	1.7406	1.7833	1.7298	1.7942	1.7189	1.8053	1.7080	1.8165
190	1.7520	1.7731	1.7413	1.7838	1.7306	1.7947	1.7198	1.8057	1.7089	1.8168
191	1.7526	1.7737	1.7420	1.7843	1.7314	1.7951	1.7206	1.8061	1.7098	1.8171
192	1.7533	1.7742	1.7428	1.7848	1.7322	1.7956	1.7215	1.8064	1.7107	1.8174
193	1.7540	1.7748	1.7435	1.7853	1.7329	1.7960	1.7223	1.8068	1.7116	1.8178
194	1.7546	1.7753	1.7442	1.7858	1.7337	1.7965	1.7231	1.8072	1.7124	1.8181
195	1.7553	1.7759	1.7449	1.7863	1.7345	1.7969	1.7239	1.8076	1.7133	1.8184
196	1.7559	1.7764	1.7456	1.7868	1.7352	1.7973	1.7247	1.8079	1.7142	1.8187
197	1.7566	1.7769	1.7463	1.7873	1.7360	1.7977	1.7255	1.8083	1.7150	1.8190
198	1.7572	1.7775	1.7470	1.7878	1.7367	1.7982	1.7263	1.8087	1.7159	1.8193
199	1.7578	1.7780	1.7477	1.7882	1.7374	1.7986	1.7271	1.8091	1.7167	1.8196
200	1.7584	1.7785	1.7483	1.7887	1.7382	1.7990	1.7279	1.8094	1.7176	1.8199

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=6		k=7		k=8		k=9		k=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
11	0.2025	3.0045								
12	0.2681	2.8320	0.1714	3.1494						
13	0.3278	2.6920	0.2305	2.9851	0.1469	3.2658				
14	0.3890	2.5716	0.2856	2.8477	0.2001	3.1112	0.1273	3.3604		
15	0.4471	2.4715	0.3429	2.7270	0.2509	2.9787	0.1753	3.2160	0.1113	3.4382
16	0.5022	2.3881	0.3981	2.6241	0.3043	2.8601	0.2221	3.0895	0.1548	3.3039
17	0.5542	2.3176	0.4511	2.5366	0.3564	2.7569	0.2718	2.9746	0.1978	3.1840
18	0.6030	2.2575	0.5016	2.4612	0.4070	2.6675	0.3208	2.8727	0.2441	3.0735
19	0.6487	2.2061	0.5494	2.3960	0.4557	2.5894	0.3689	2.7831	0.2901	2.9740
20	0.6915	2.1619	0.5945	2.3394	0.5022	2.5208	0.4156	2.7037	0.3357	2.8854
21	0.7315	2.1236	0.6371	2.2899	0.5465	2.4605	0.4606	2.6332	0.3804	2.8059
22	0.7690	2.0902	0.6772	2.2465	0.5884	2.4072	0.5036	2.5705	0.4236	2.7345
23	0.8041	2.0609	0.7149	2.2082	0.6282	2.3599	0.5448	2.5145	0.4654	2.6704
24	0.8371	2.0352	0.7505	2.1743	0.6659	2.3177	0.5840	2.4643	0.5055	2.6126
25	0.8680	2.0125	0.7840	2.1441	0.7015	2.2801	0.6213	2.4192	0.5440	2.5604
26	0.8972	1.9924	0.8156	2.1172	0.7353	2.2463	0.6568	2.3786	0.5808	2.5132
27	0.9246	1.9745	0.8455	2.0931	0.7673	2.2159	0.6906	2.3419	0.6159	2.4703
28	0.9505	1.9585	0.8737	2.0715	0.7975	2.1884	0.7227	2.3086	0.6495	2.4312
29	0.9750	1.9442	0.9004	2.0520	0.8263	2.1636	0.7532	2.2784	0.6815	2.3956
30	0.9982	1.9313	0.9256	2.0343	0.8535	2.1410	0.7822	2.2508	0.7120	2.3631
31	1.0201	1.9198	0.9496	2.0183	0.8794	2.1205	0.8098	2.2256	0.7412	2.3332
32	1.0409	1.9093	0.9724	2.0038	0.9040	2.1017	0.8361	2.2026	0.7690	2.3058
33	1.0607	1.8999	0.9940	1.9906	0.9274	2.0846	0.8612	2.1814	0.7955	2.2806
34	1.0794	1.8913	1.0146	1.9785	0.9497	2.0688	0.8851	2.1619	0.8209	2.2574
35	1.0974	1.8835	1.0342	1.9674	0.9710	2.0544	0.9079	2.1440	0.8452	2.2359
36	1.1144	1.8764	1.0529	1.9573	0.9913	2.0410	0.9297	2.1274	0.8684	2.2159
37	1.1307	1.8700	1.0708	1.9480	1.0107	2.0288	0.9505	2.1120	0.8906	2.1975
38	1.1463	1.8641	1.0879	1.9394	1.0292	2.0174	0.9705	2.0978	0.9118	2.1803
39	1.1612	1.8587	1.1042	1.9315	1.0469	2.0069	0.9895	2.0846	0.9322	2.1644
40	1.1754	1.8538	1.1198	1.9243	1.0639	1.9972	1.0078	2.0723	0.9517	2.1495
41	1.1891	1.8493	1.1348	1.9175	1.0802	1.9881	1.0254	2.0609	0.9705	2.1356
42	1.2022	1.8451	1.1492	1.9113	1.0958	1.9797	1.0422	2.0502	0.9885	2.1226
43	1.2148	1.8413	1.1630	1.9055	1.1108	1.9719	1.0584	2.0403	1.0058	2.1105
44	1.2269	1.8378	1.1762	1.9002	1.1252	1.9646	1.0739	2.0310	1.0225	2.0991
45	1.2385	1.8346	1.1890	1.8952	1.1391	1.9578	1.0889	2.0222	1.0385	2.0884
46	1.2497	1.8317	1.2013	1.8906	1.1524	1.9514	1.1033	2.0140	1.0539	2.0783
47	1.2605	1.8290	1.2131	1.8863	1.1653	1.9455	1.1171	2.0064	1.0687	2.0689
48	1.2709	1.8265	1.2245	1.8823	1.1776	1.9399	1.1305	1.9992	1.0831	2.0600
49	1.2809	1.8242	1.2355	1.8785	1.1896	1.9346	1.1434	1.9924	1.0969	2.0516
50	1.2906	1.8220	1.2461	1.8750	1.2011	1.9297	1.1558	1.9860	1.1102	2.0437
51	1.3000	1.8201	1.2563	1.8718	1.2122	1.9251	1.1678	1.9799	1.1231	2.0362
52	1.3090	1.8183	1.2662	1.8687	1.2230	1.9208	1.1794	1.9743	1.1355	2.0291
53	1.3177	1.8166	1.2758	1.8659	1.2334	1.9167	1.1906	1.9689	1.1476	2.0224
54	1.3262	1.8151	1.2851	1.8632	1.2435	1.9128	1.2015	1.9638	1.1592	2.0161
55	1.3344	1.8137	1.2940	1.8607	1.2532	1.9092	1.2120	1.9590	1.1705	2.0101
56	1.3424	1.8124	1.3027	1.8584	1.2626	1.9058	1.2222	1.9545	1.1814	2.0044
57	1.3501	1.8112	1.3111	1.8562	1.2718	1.9026	1.2320	1.9502	1.1920	1.9990
58	1.3576	1.8101	1.3193	1.8542	1.2806	1.8995	1.2416	1.9461	1.2022	1.9938
59	1.3648	1.8091	1.3272	1.8523	1.2892	1.8967	1.2509	1.9422	1.2122	1.9889
60	1.3719	1.8082	1.3349	1.8505	1.2976	1.8939	1.2599	1.9386	1.2218	1.9843
61	1.3787	1.8073	1.3424	1.8488	1.3057	1.8914	1.2686	1.9351	1.2312	1.9798
62	1.3854	1.8066	1.3497	1.8472	1.3136	1.8889	1.2771	1.9318	1.2403	1.9756
63	1.3918	1.8058	1.3567	1.8457	1.3212	1.8866	1.2853	1.9286	1.2492	1.9716
64	1.3981	1.8052	1.3636	1.8443	1.3287	1.8844	1.2934	1.9256	1.2578	1.9678
65	1.4043	1.8046	1.3703	1.8430	1.3359	1.8824	1.3012	1.9228	1.2661	1.9641
66	1.4102	1.8041	1.3768	1.8418	1.3429	1.8804	1.3087	1.9200	1.2742	1.9606
67	1.4160	1.8036	1.3831	1.8406	1.3498	1.8786	1.3161	1.9174	1.2822	1.9572
68	1.4217	1.8032	1.3893	1.8395	1.3565	1.8768	1.3233	1.9150	1.2899	1.9540
69	1.4272	1.8028	1.3953	1.8385	1.3630	1.8751	1.3303	1.9126	1.2974	1.9510
70	1.4326	1.8025	1.4012	1.8375	1.3693	1.8735	1.3372	1.9104	1.3047	1.9481
71	1.4379	1.8021	1.4069	1.8366	1.3755	1.8720	1.3438	1.9082	1.3118	1.9452
72	1.4430	1.8019	1.4125	1.8358	1.3815	1.8706	1.3503	1.9062	1.3188	1.9426
73	1.4480	1.8016	1.4179	1.8350	1.3874	1.8692	1.3566	1.9042	1.3256	1.9400
74	1.4529	1.8014	1.4232	1.8343	1.3932	1.8679	1.3628	1.9024	1.3322	1.9375
75	1.4577	1.8013	1.4284	1.8336	1.3988	1.8667	1.3688	1.9006	1.3386	1.9352



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=6		k=7		k=8		k=9		k=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
76	1.4623	1.8011	1.4335	1.8330	1.4043	1.8655	1.3747	1.8989	1.3449	1.9329
77	1.4669	1.8010	1.4384	1.8324	1.4096	1.8644	1.3805	1.8972	1.3511	1.9307
78	1.4714	1.8009	1.4433	1.8318	1.4148	1.8634	1.3861	1.8957	1.3571	1.9286
79	1.4757	1.8009	1.4480	1.8313	1.4199	1.8624	1.3916	1.8942	1.3630	1.9266
80	1.4800	1.8008	1.4526	1.8308	1.4250	1.8614	1.3970	1.8927	1.3687	1.9247
81	1.4842	1.8008	1.4572	1.8303	1.4298	1.8605	1.4022	1.8914	1.3743	1.9228
82	1.4883	1.8008	1.4616	1.8299	1.4346	1.8596	1.4074	1.8900	1.3798	1.9211
83	1.4923	1.8008	1.4659	1.8295	1.4393	1.8588	1.4124	1.8888	1.3852	1.9193
84	1.4962	1.8008	1.4702	1.8291	1.4439	1.8580	1.4173	1.8876	1.3905	1.9177
85	1.5000	1.8009	1.4743	1.8288	1.4484	1.8573	1.4221	1.8864	1.3956	1.9161
86	1.5038	1.8010	1.4784	1.8285	1.4528	1.8566	1.4268	1.8853	1.4007	1.9146
87	1.5075	1.8010	1.4824	1.8282	1.4571	1.8559	1.4315	1.8842	1.4056	1.9131
88	1.5111	1.8011	1.4863	1.8279	1.4613	1.8553	1.4360	1.8832	1.4104	1.9117
89	1.5147	1.8012	1.4902	1.8277	1.4654	1.8547	1.4404	1.8822	1.4152	1.9103
90	1.5181	1.8014	1.4939	1.8275	1.4695	1.8541	1.4448	1.8813	1.4198	1.9090
91	1.5215	1.8015	1.4976	1.8273	1.4735	1.8536	1.4490	1.8804	1.4244	1.9077
92	1.5249	1.8016	1.5013	1.8271	1.4774	1.8530	1.4532	1.8795	1.4288	1.9065
93	1.5282	1.8018	1.5048	1.8269	1.4812	1.8526	1.4573	1.8787	1.4332	1.9053
94	1.5314	1.8019	1.5083	1.8268	1.4849	1.8521	1.4613	1.8779	1.4375	1.9042
95	1.5346	1.8021	1.5117	1.8266	1.4886	1.8516	1.4653	1.8772	1.4417	1.9031
96	1.5377	1.8023	1.5151	1.8265	1.4922	1.8512	1.4691	1.8764	1.4458	1.9021
97	1.5407	1.8025	1.5184	1.8264	1.4958	1.8508	1.4729	1.8757	1.4499	1.9011
98	1.5437	1.8027	1.5216	1.8263	1.4993	1.8505	1.4767	1.8750	1.4539	1.9001
99	1.5467	1.8029	1.5248	1.8263	1.5027	1.8501	1.4803	1.8744	1.4578	1.8991
100	1.5496	1.8031	1.5279	1.8262	1.5060	1.8498	1.4839	1.8738	1.4616	1.8982
101	1.5524	1.8033	1.5310	1.8261	1.5093	1.8495	1.4875	1.8732	1.4654	1.8973
102	1.5552	1.8035	1.5340	1.8261	1.5126	1.8491	1.4909	1.8726	1.4691	1.8965
103	1.5580	1.8037	1.5370	1.8261	1.5158	1.8489	1.4944	1.8721	1.4727	1.8956
104	1.5607	1.8040	1.5399	1.8261	1.5189	1.8486	1.4977	1.8715	1.4763	1.8948
105	1.5634	1.8042	1.5428	1.8261	1.5220	1.8483	1.5010	1.8710	1.4798	1.8941
106	1.5660	1.8044	1.5456	1.8261	1.5250	1.8481	1.5043	1.8705	1.4833	1.8933
107	1.5686	1.8047	1.5484	1.8261	1.5280	1.8479	1.5074	1.8701	1.4867	1.8926
108	1.5711	1.8049	1.5511	1.8261	1.5310	1.8477	1.5106	1.8696	1.4900	1.8919
109	1.5736	1.8052	1.5538	1.8261	1.5338	1.8475	1.5137	1.8692	1.4933	1.8913
110	1.5761	1.8054	1.5565	1.8262	1.5367	1.8473	1.5167	1.8688	1.4965	1.8906
111	1.5785	1.8057	1.5591	1.8262	1.5395	1.8471	1.5197	1.8684	1.4997	1.8900
112	1.5809	1.8060	1.5616	1.8263	1.5422	1.8470	1.5226	1.8680	1.5028	1.8894
113	1.5832	1.8062	1.5642	1.8264	1.5449	1.8468	1.5255	1.8676	1.5059	1.8888
114	1.5855	1.8065	1.5667	1.8264	1.5476	1.8467	1.5284	1.8673	1.5089	1.8882
115	1.5878	1.8068	1.5691	1.8265	1.5502	1.8466	1.5312	1.8670	1.5119	1.8877
116	1.5901	1.8070	1.5715	1.8266	1.5528	1.8465	1.5339	1.8667	1.5148	1.8872
117	1.5923	1.8073	1.5739	1.8267	1.5554	1.8463	1.5366	1.8663	1.5177	1.8867
118	1.5945	1.8076	1.5763	1.8268	1.5579	1.8463	1.5393	1.8661	1.5206	1.8862
119	1.5966	1.8079	1.5786	1.8269	1.5603	1.8462	1.5420	1.8658	1.5234	1.8857
120	1.5987	1.8082	1.5808	1.8270	1.5628	1.8461	1.5445	1.8655	1.5262	1.8852
121	1.6008	1.8084	1.5831	1.8271	1.5652	1.8460	1.5471	1.8653	1.5289	1.8848
122	1.6029	1.8087	1.5853	1.8272	1.5675	1.8459	1.5496	1.8650	1.5316	1.8844
123	1.6049	1.8090	1.5875	1.8273	1.5699	1.8459	1.5521	1.8648	1.5342	1.8839
124	1.6069	1.8093	1.5896	1.8274	1.5722	1.8458	1.5546	1.8646	1.5368	1.8835
125	1.6089	1.8096	1.5917	1.8276	1.5744	1.8458	1.5570	1.8644	1.5394	1.8832
126	1.6108	1.8099	1.5938	1.8277	1.5767	1.8458	1.5594	1.8641	1.5419	1.8828
127	1.6127	1.8102	1.5959	1.8278	1.5789	1.8458	1.5617	1.8639	1.5444	1.8824
128	1.6146	1.8105	1.5979	1.8280	1.5811	1.8457	1.5640	1.8638	1.5468	1.8821
129	1.6165	1.8107	1.5999	1.8281	1.5832	1.8457	1.5663	1.8636	1.5493	1.8817
130	1.6184	1.8110	1.6019	1.8282	1.5853	1.8457	1.5686	1.8634	1.5517	1.8814
131	1.6202	1.8113	1.6039	1.8284	1.5874	1.8457	1.5708	1.8633	1.5540	1.8811
132	1.6220	1.8116	1.6058	1.8285	1.5895	1.8457	1.5730	1.8631	1.5564	1.8808
133	1.6238	1.8119	1.6077	1.8287	1.5915	1.8457	1.5751	1.8630	1.5586	1.8805
134	1.6255	1.8122	1.6096	1.8288	1.5935	1.8457	1.5773	1.8629	1.5609	1.8802
135	1.6272	1.8125	1.6114	1.8290	1.5955	1.8457	1.5794	1.8627	1.5632	1.8799
136	1.6289	1.8128	1.6133	1.8292	1.5974	1.8458	1.5815	1.8626	1.5654	1.8797
137	1.6306	1.8131	1.6151	1.8293	1.5994	1.8458	1.5835	1.8625	1.5675	1.8794
138	1.6323	1.8134	1.6169	1.8295	1.6013	1.8458	1.5855	1.8624	1.5697	1.8792
139	1.6340	1.8137	1.6186	1.8297	1.6031	1.8459	1.5875	1.8623	1.5718	1.8789
140	1.6356	1.8140	1.6204	1.8298	1.6050	1.8459	1.5895	1.8622	1.5739	1.8787
141	1.6372	1.8143	1.6221	1.8300	1.6068	1.8459	1.5915	1.8621	1.5760	1.8785

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=6		k=7		k=8		k=9		k=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
142	1.6388	1.8146	1.6238	1.8302	1.6087	1.8460	1.5934	1.8620	1.5780	1.8783
143	1.6403	1.8149	1.6255	1.8303	1.6104	1.8460	1.5953	1.8619	1.5800	1.8781
144	1.6419	1.8151	1.6271	1.8305	1.6122	1.8461	1.5972	1.8619	1.5820	1.8779
145	1.6434	1.8154	1.6288	1.8307	1.6140	1.8462	1.5990	1.8618	1.5840	1.8777
146	1.6449	1.8157	1.6304	1.8309	1.6157	1.8462	1.6009	1.8618	1.5859	1.8775
147	1.6464	1.8160	1.6320	1.8310	1.6174	1.8463	1.6027	1.8617	1.5878	1.8773
148	1.6479	1.8163	1.6336	1.8312	1.6191	1.8463	1.6045	1.8617	1.5897	1.8772
149	1.6494	1.8166	1.6351	1.8314	1.6207	1.8464	1.6062	1.8616	1.5916	1.8770
150	1.6508	1.8169	1.6367	1.8316	1.6224	1.8465	1.6080	1.8616	1.5935	1.8768
151	1.6523	1.8172	1.6382	1.8318	1.6240	1.8466	1.6097	1.8615	1.5953	1.8767
152	1.6537	1.8175	1.6397	1.8320	1.6256	1.8466	1.6114	1.8615	1.5971	1.8765
153	1.6551	1.8178	1.6412	1.8322	1.6272	1.8467	1.6131	1.8615	1.5989	1.8764
154	1.6565	1.8181	1.6427	1.8323	1.6288	1.8468	1.6148	1.8614	1.6007	1.8763
155	1.6578	1.8184	1.6441	1.8325	1.6303	1.8469	1.6164	1.8614	1.6024	1.8761
156	1.6592	1.8186	1.6456	1.8327	1.6319	1.8470	1.6181	1.8614	1.6041	1.8760
157	1.6605	1.8189	1.6470	1.8329	1.6334	1.8471	1.6197	1.8614	1.6058	1.8759
158	1.6618	1.8192	1.6484	1.8331	1.6349	1.8472	1.6213	1.8614	1.6075	1.8758
159	1.6631	1.8195	1.6498	1.8333	1.6364	1.8472	1.6229	1.8614	1.6092	1.8757
160	1.6644	1.8198	1.6512	1.8335	1.6379	1.8473	1.6244	1.8614	1.6108	1.8756
161	1.6657	1.8201	1.6526	1.8337	1.6393	1.8474	1.6260	1.8614	1.6125	1.8755
162	1.6670	1.8204	1.6539	1.8339	1.6408	1.8475	1.6275	1.8614	1.6141	1.8754
163	1.6683	1.8207	1.6553	1.8341	1.6422	1.8476	1.6290	1.8614	1.6157	1.8753
164	1.6695	1.8209	1.6566	1.8343	1.6436	1.8478	1.6305	1.8614	1.6173	1.8752
165	1.6707	1.8212	1.6579	1.8345	1.6450	1.8479	1.6320	1.8614	1.6188	1.8751
166	1.6720	1.8215	1.6592	1.8346	1.6464	1.8480	1.6334	1.8614	1.6204	1.8751
167	1.6732	1.8218	1.6605	1.8348	1.6477	1.8481	1.6349	1.8615	1.6219	1.8750
168	1.6743	1.8221	1.6618	1.8350	1.6491	1.8482	1.6363	1.8615	1.6234	1.8749
169	1.6755	1.8223	1.6630	1.8352	1.6504	1.8483	1.6377	1.8615	1.6249	1.8748
170	1.6767	1.8226	1.6643	1.8354	1.6517	1.8484	1.6391	1.8615	1.6264	1.8748
171	1.6779	1.8229	1.6655	1.8356	1.6531	1.8485	1.6405	1.8615	1.6279	1.8747
172	1.6790	1.8232	1.6667	1.8358	1.6544	1.8486	1.6419	1.8616	1.6293	1.8747
173	1.6801	1.8235	1.6679	1.8360	1.6556	1.8487	1.6433	1.8616	1.6308	1.8746
174	1.6813	1.8237	1.6691	1.8362	1.6569	1.8489	1.6446	1.8617	1.6322	1.8746
175	1.6824	1.8240	1.6703	1.8364	1.6582	1.8490	1.6459	1.8617	1.6336	1.8745
176	1.6835	1.8243	1.6715	1.8366	1.6594	1.8491	1.6472	1.8617	1.6350	1.8745
177	1.6846	1.8246	1.6727	1.8368	1.6606	1.8492	1.6486	1.8618	1.6364	1.8744
178	1.6857	1.8248	1.6738	1.8370	1.6619	1.8493	1.6499	1.8618	1.6377	1.8744
179	1.6867	1.8251	1.6750	1.8372	1.6631	1.8495	1.6511	1.8618	1.6391	1.8744
180	1.6878	1.8254	1.6761	1.8374	1.6643	1.8496	1.6524	1.8619	1.6404	1.8744
181	1.6888	1.8256	1.6772	1.8376	1.6655	1.8497	1.6537	1.8619	1.6418	1.8743
182	1.6899	1.8259	1.6783	1.8378	1.6667	1.8498	1.6549	1.8620	1.6431	1.8743
183	1.6909	1.8262	1.6794	1.8380	1.6678	1.8500	1.6561	1.8621	1.6444	1.8743
184	1.6919	1.8264	1.6805	1.8382	1.6690	1.8501	1.6574	1.8621	1.6457	1.8743
185	1.6930	1.8267	1.6816	1.8384	1.6701	1.8502	1.6586	1.8622	1.6469	1.8742
186	1.6940	1.8270	1.6826	1.8386	1.6712	1.8503	1.6598	1.8622	1.6482	1.8742
187	1.6950	1.8272	1.6837	1.8388	1.6724	1.8505	1.6610	1.8623	1.6495	1.8742
188	1.6959	1.8275	1.6848	1.8390	1.6735	1.8506	1.6621	1.8623	1.6507	1.8742
189	1.6969	1.8278	1.6858	1.8392	1.6746	1.8507	1.6633	1.8624	1.6519	1.8742
190	1.6979	1.8280	1.6868	1.8394	1.6757	1.8509	1.6644	1.8625	1.6531	1.8742
191	1.6988	1.8283	1.6878	1.8396	1.6768	1.8510	1.6656	1.8625	1.6543	1.8742
192	1.6998	1.8285	1.6889	1.8398	1.6778	1.8511	1.6667	1.8626	1.6555	1.8742
193	1.7007	1.8288	1.6899	1.8400	1.6789	1.8513	1.6678	1.8627	1.6567	1.8742
194	1.7017	1.8291	1.6909	1.8402	1.6799	1.8514	1.6690	1.8627	1.6579	1.8742
195	1.7026	1.8293	1.6918	1.8404	1.6810	1.8515	1.6701	1.8628	1.6591	1.8742
196	1.7035	1.8296	1.6928	1.8406	1.6820	1.8516	1.6712	1.8629	1.6602	1.8742
197	1.7044	1.8298	1.6938	1.8407	1.6831	1.8518	1.6722	1.8629	1.6614	1.8742
198	1.7053	1.8301	1.6947	1.8409	1.6841	1.8519	1.6733	1.8630	1.6625	1.8742
199	1.7062	1.8303	1.6957	1.8411	1.6851	1.8521	1.6744	1.8631	1.6636	1.8742
200	1.7071	1.8306	1.6966	1.8413	1.6861	1.8522	1.6754	1.8632	1.6647	1.8742



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=11		k=12		k=13		k=14		k=15	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
16	0.0981	3.5029								
17	0.1376	3.3782	0.0871	3.5572						
18	0.1773	3.2650	0.1232	3.4414	0.0779	3.6032				
19	0.2203	3.1593	0.1598	3.3348	0.1108	3.4957	0.0700	3.6424		
20	0.2635	3.0629	0.1998	3.2342	0.1447	3.3954	0.1002	3.5425	0.0633	3.6762
21	0.3067	2.9760	0.2403	3.1413	0.1820	3.2998	0.1317	3.4483	0.0911	3.5832
22	0.3493	2.8973	0.2812	3.0566	0.2200	3.2106	0.1664	3.3576	0.1203	3.4946
23	0.3908	2.8259	0.3217	2.9792	0.2587	3.1285	0.2022	3.2722	0.1527	3.4087
24	0.4312	2.7611	0.3616	2.9084	0.2972	3.0528	0.2387	3.1929	0.1864	3.3270
25	0.4702	2.7023	0.4005	2.8436	0.3354	2.9830	0.2754	3.1191	0.2209	3.2506
26	0.5078	2.6488	0.4383	2.7844	0.3728	2.9187	0.3118	3.0507	0.2558	3.1790
27	0.5439	2.6000	0.4748	2.7301	0.4093	2.8595	0.3478	2.9872	0.2906	3.1122
28	0.5785	2.5554	0.5101	2.6803	0.4449	2.8049	0.3831	2.9284	0.3252	3.0498
29	0.6117	2.5146	0.5441	2.6345	0.4793	2.7545	0.4175	2.8738	0.3592	2.9916
30	0.6435	2.4771	0.5769	2.5923	0.5126	2.7079	0.4511	2.8232	0.3926	2.9374
31	0.6739	2.4427	0.6083	2.5535	0.5447	2.6648	0.4836	2.7762	0.4251	2.8868
32	0.7030	2.4110	0.6385	2.5176	0.5757	2.6249	0.5151	2.7325	0.4569	2.8396
33	0.7309	2.3818	0.6675	2.4844	0.6056	2.5879	0.5456	2.6918	0.4877	2.7956
34	0.7576	2.3547	0.6953	2.4536	0.6343	2.5535	0.5750	2.6539	0.5176	2.7544
35	0.7831	2.3297	0.7220	2.4250	0.6620	2.5215	0.6035	2.6186	0.5466	2.7159
36	0.8076	2.3064	0.7476	2.3984	0.6886	2.4916	0.6309	2.5856	0.5746	2.6799
37	0.8311	2.2848	0.7722	2.3737	0.7142	2.4638	0.6573	2.5547	0.6018	2.6461
38	0.8536	2.2647	0.7958	2.3506	0.7389	2.4378	0.6828	2.5258	0.6280	2.6144
39	0.8751	2.2459	0.8185	2.3290	0.7626	2.4134	0.7074	2.4987	0.6533	2.5847
40	0.8959	2.2284	0.8404	2.3089	0.7854	2.3906	0.7312	2.4733	0.6778	2.5567
41	0.9158	2.2120	0.8613	2.2900	0.8074	2.3692	0.7540	2.4494	0.7015	2.5304
42	0.9349	2.1967	0.8815	2.2723	0.8285	2.3491	0.7761	2.4269	0.7243	2.5056
43	0.9533	2.1823	0.9009	2.2556	0.8489	2.3302	0.7973	2.4058	0.7464	2.4822
44	0.9710	2.1688	0.9196	2.2400	0.8686	2.3124	0.8179	2.3858	0.7677	2.4601
45	0.9880	2.1561	0.9377	2.2252	0.8875	2.2956	0.8377	2.3670	0.7883	2.4392
46	1.0044	2.1442	0.9550	2.2113	0.9058	2.2797	0.8568	2.3492	0.8083	2.4195
47	1.0203	2.1329	0.9718	2.1982	0.9234	2.2648	0.8753	2.3324	0.8275	2.4008
48	1.0355	2.1223	0.9879	2.1859	0.9405	2.2506	0.8931	2.3164	0.8461	2.3831
49	1.0502	2.1122	1.0035	2.1742	0.9569	2.2372	0.9104	2.3013	0.8642	2.3663
50	1.0645	2.1028	1.0186	2.1631	0.9728	2.2245	0.9271	2.2870	0.8816	2.3503
51	1.0782	2.0938	1.0332	2.1526	0.9882	2.2125	0.9432	2.2734	0.8985	2.3352
52	1.0915	2.0853	1.0473	2.1426	1.0030	2.2011	0.9589	2.2605	0.9148	2.3207
53	1.1043	2.0772	1.0609	2.1332	1.0174	2.1902	0.9740	2.2482	0.9307	2.3070
54	1.1167	2.0696	1.0741	2.1242	1.0314	2.1799	0.9886	2.2365	0.9460	2.2939
55	1.1288	2.0623	1.0869	2.1157	1.0449	2.1700	1.0028	2.2253	0.9609	2.2815
56	1.1404	2.0554	1.0992	2.1076	1.0579	2.1607	1.0166	2.2147	0.9753	2.2696
57	1.1517	2.0489	1.1112	2.0998	1.0706	2.1518	1.0299	2.2046	0.9893	2.2582
58	1.1626	2.0426	1.1228	2.0925	1.0829	2.1432	1.0429	2.1949	1.0029	2.2474
59	1.1733	2.0367	1.1341	2.0854	1.0948	2.1351	1.0555	2.1856	1.0161	2.2370
60	1.1835	2.0310	1.1451	2.0787	1.1064	2.1273	1.0676	2.1768	1.0289	2.2271
61	1.1936	2.0256	1.1557	2.0723	1.1176	2.1199	1.0795	2.1684	1.0413	2.2176
62	1.2033	2.0204	1.1660	2.0662	1.1286	2.1128	1.0910	2.1603	1.0534	2.2084
63	1.2127	2.0155	1.1760	2.0604	1.1392	2.1060	1.1022	2.1525	1.0651	2.1997
64	1.2219	2.0108	1.1858	2.0548	1.1495	2.0995	1.1131	2.1451	1.0766	2.1913
65	1.2308	2.0063	1.1953	2.0494	1.1595	2.0933	1.1236	2.1380	1.0877	2.1833
66	1.2395	2.0020	1.2045	2.0443	1.1693	2.0873	1.1339	2.1311	1.0985	2.1756
67	1.2479	1.9979	1.2135	2.0393	1.1788	2.0816	1.1440	2.1245	1.1090	2.1682
68	1.2561	1.9939	1.2222	2.0346	1.1880	2.0761	1.1537	2.1182	1.1193	2.1611
69	1.2642	1.9901	1.2307	2.0301	1.1970	2.0708	1.1632	2.1122	1.1293	2.1542
70	1.2720	1.9865	1.2390	2.0257	1.2058	2.0657	1.1725	2.1063	1.1390	2.1476
71	1.2796	1.9830	1.2471	2.0216	1.2144	2.0608	1.1815	2.1007	1.1485	2.1413
72	1.2870	1.9797	1.2550	2.0176	1.2227	2.0561	1.1903	2.0953	1.1578	2.1352
73	1.2942	1.9765	1.2626	2.0137	1.2308	2.0516	1.1989	2.0901	1.1668	2.1293
74	1.3013	1.9734	1.2701	2.0100	1.2388	2.0472	1.2073	2.0851	1.1756	2.1236
75	1.3082	1.9705	1.2774	2.0064	1.2465	2.0430	1.2154	2.0803	1.1842	2.1181
76	1.3149	1.9676	1.2846	2.0030	1.2541	2.0390	1.2234	2.0756	1.1926	2.1128
77	1.3214	1.9649	1.2916	1.9997	1.2615	2.0351	1.2312	2.0711	1.2008	2.1077
78	1.3279	1.9622	1.2984	1.9965	1.2687	2.0314	1.2388	2.0668	1.2088	2.1028
79	1.3341	1.9597	1.3050	1.9934	1.2757	2.0277	1.2462	2.0626	1.2166	2.0980
80	1.3402	1.9573	1.3115	1.9905	1.2826	2.0242	1.2535	2.0586	1.2242	2.0934
81	1.3462	1.9549	1.3179	1.9876	1.2893	2.0209	1.2606	2.0547	1.2317	2.0890

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=11		k=12		k=13		k=14		k=15	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
82	1.3521	1.9527	1.3241	1.9849	1.2959	2.0176	1.2675	2.0509	1.2390	2.0847
83	1.3578	1.9505	1.3302	1.9822	1.3023	2.0144	1.2743	2.0472	1.2461	2.0805
84	1.3634	1.9484	1.3361	1.9796	1.3086	2.0114	1.2809	2.0437	1.2531	2.0765
85	1.3689	1.9464	1.3419	1.9771	1.3148	2.0085	1.2874	2.0403	1.2599	2.0726
86	1.3743	1.9444	1.3476	1.9747	1.3208	2.0056	1.2938	2.0370	1.2666	2.0688
87	1.3795	1.9425	1.3532	1.9724	1.3267	2.0029	1.3000	2.0338	1.2732	2.0652
88	1.3847	1.9407	1.3587	1.9702	1.3325	2.0002	1.3061	2.0307	1.2796	2.0616
89	1.3897	1.9389	1.3640	1.9680	1.3381	1.9976	1.3121	2.0277	1.2859	2.0582
90	1.3946	1.9372	1.3693	1.9659	1.3437	1.9951	1.3179	2.0247	1.2920	2.0548
91	1.3995	1.9356	1.3744	1.9639	1.3491	1.9927	1.3237	2.0219	1.2980	2.0516
92	1.4042	1.9340	1.3794	1.9619	1.3544	1.9903	1.3293	2.0192	1.3039	2.0485
93	1.4089	1.9325	1.3844	1.9600	1.3597	1.9881	1.3348	2.0165	1.3097	2.0454
94	1.4135	1.9310	1.3892	1.9582	1.3648	1.9859	1.3402	2.0139	1.3154	2.0424
95	1.4179	1.9295	1.3940	1.9564	1.3698	1.9837	1.3455	2.0114	1.3210	2.0396
96	1.4223	1.9282	1.3986	1.9547	1.3747	1.9816	1.3507	2.0090	1.3264	2.0368
97	1.4266	1.9268	1.4032	1.9530	1.3796	1.9796	1.3557	2.0067	1.3318	2.0341
98	1.4309	1.9255	1.4077	1.9514	1.3843	1.9777	1.3607	2.0044	1.3370	2.0314
99	1.4350	1.9243	1.4121	1.9498	1.3889	1.9758	1.3656	2.0021	1.3422	2.0289
100	1.4391	1.9231	1.4164	1.9483	1.3935	1.9739	1.3705	2.0000	1.3472	2.0264
101	1.4431	1.9219	1.4206	1.9468	1.3980	1.9722	1.3752	1.9979	1.3522	2.0239
102	1.4470	1.9207	1.4248	1.9454	1.4024	1.9704	1.3798	1.9958	1.3571	2.0216
103	1.4509	1.9196	1.4289	1.9440	1.4067	1.9687	1.3844	1.9938	1.3619	2.0193
104	1.4547	1.9186	1.4329	1.9426	1.4110	1.9671	1.3889	1.9919	1.3666	2.0171
105	1.4584	1.9175	1.4369	1.9413	1.4151	1.9655	1.3933	1.9900	1.3712	2.0149
106	1.4621	1.9165	1.4408	1.9401	1.4192	1.9640	1.3976	1.9882	1.3758	2.0128
107	1.4657	1.9155	1.4446	1.9388	1.4233	1.9624	1.4018	1.9864	1.3802	2.0107
108	1.4693	1.9146	1.4483	1.9376	1.4272	1.9610	1.4060	1.9847	1.3846	2.0087
109	1.4727	1.9137	1.4520	1.9364	1.4311	1.9595	1.4101	1.9830	1.3889	2.0067
110	1.4762	1.9128	1.4556	1.9353	1.4350	1.9582	1.4141	1.9813	1.3932	2.0048
111	1.4795	1.9119	1.4592	1.9342	1.4387	1.9568	1.4181	1.9797	1.3973	2.0030
112	1.4829	1.9111	1.4627	1.9331	1.4424	1.9555	1.4220	1.9782	1.4014	2.0011
113	1.4861	1.9103	1.4662	1.9321	1.4461	1.9542	1.4258	1.9766	1.4055	1.9994
114	1.4893	1.9095	1.4696	1.9311	1.4497	1.9530	1.4296	1.9752	1.4094	1.9977
115	1.4925	1.9087	1.4729	1.9301	1.4532	1.9518	1.4333	1.9737	1.4133	1.9960
116	1.4956	1.9080	1.4762	1.9291	1.4567	1.9506	1.4370	1.9723	1.4172	1.9943
117	1.4987	1.9073	1.4795	1.9282	1.4601	1.9494	1.4406	1.9709	1.4209	1.9927
118	1.5017	1.9066	1.4827	1.9273	1.4635	1.9483	1.4441	1.9696	1.4247	1.9912
119	1.5047	1.9059	1.4858	1.9264	1.4668	1.9472	1.4476	1.9683	1.4283	1.9896
120	1.5076	1.9053	1.4889	1.9256	1.4700	1.9461	1.4511	1.9670	1.4319	1.9881
121	1.5105	1.9046	1.4919	1.9247	1.4733	1.9451	1.4544	1.9658	1.4355	1.9867
122	1.5133	1.9040	1.4950	1.9239	1.4764	1.9441	1.4578	1.9646	1.4390	1.9853
123	1.5161	1.9034	1.4979	1.9231	1.4795	1.9431	1.4611	1.9634	1.4424	1.9839
124	1.5189	1.9028	1.5008	1.9223	1.4826	1.9422	1.4643	1.9622	1.4458	1.9825
125	1.5216	1.9023	1.5037	1.9216	1.4857	1.9412	1.4675	1.9611	1.4492	1.9812
126	1.5243	1.9017	1.5065	1.9209	1.4886	1.9403	1.4706	1.9600	1.4525	1.9799
127	1.5269	1.9012	1.5093	1.9202	1.4916	1.9394	1.4737	1.9589	1.4557	1.9786
128	1.5295	1.9006	1.5121	1.9195	1.4945	1.9385	1.4768	1.9578	1.4589	1.9774
129	1.5321	1.9001	1.5148	1.9188	1.4973	1.9377	1.4798	1.9568	1.4621	1.9762
130	1.5346	1.8997	1.5175	1.9181	1.5002	1.9369	1.4827	1.9558	1.4652	1.9750
131	1.5371	1.8992	1.5201	1.9175	1.5029	1.9360	1.4856	1.9548	1.4682	1.9738
132	1.5396	1.8987	1.5227	1.9169	1.5057	1.9353	1.4885	1.9539	1.4713	1.9727
133	1.5420	1.8983	1.5253	1.9163	1.5084	1.9345	1.4914	1.9529	1.4742	1.9716
134	1.5444	1.8978	1.5278	1.9157	1.5110	1.9337	1.4942	1.9520	1.4772	1.9705
135	1.5468	1.8974	1.5303	1.9151	1.5137	1.9330	1.4969	1.9511	1.4801	1.9695
136	1.5491	1.8970	1.5328	1.9145	1.5163	1.9323	1.4997	1.9502	1.4829	1.9684
137	1.5514	1.8966	1.5352	1.9140	1.5188	1.9316	1.5024	1.9494	1.4858	1.9674
138	1.5537	1.8962	1.5376	1.9134	1.5213	1.9309	1.5050	1.9486	1.4885	1.9664
139	1.5559	1.8958	1.5400	1.9129	1.5238	1.9302	1.5076	1.9477	1.4913	1.9655
140	1.5582	1.8955	1.5423	1.9124	1.5263	1.9296	1.5102	1.9469	1.4940	1.9645
141	1.5603	1.8951	1.5446	1.9119	1.5287	1.9289	1.5128	1.9461	1.4967	1.9636
142	1.5625	1.8947	1.5469	1.9114	1.5311	1.9283	1.5153	1.9454	1.4993	1.9627
143	1.5646	1.8944	1.5491	1.9110	1.5335	1.9277	1.5178	1.9446	1.5019	1.9618
144	1.5667	1.8941	1.5513	1.9105	1.5358	1.9271	1.5202	1.9439	1.5045	1.9609
145	1.5688	1.8938	1.5535	1.9100	1.5381	1.9265	1.5226	1.9432	1.5070	1.9600
146	1.5709	1.8935	1.5557	1.9096	1.5404	1.9259	1.5250	1.9425	1.5095	1.9592
147	1.5729	1.8932	1.5578	1.9092	1.5427	1.9254	1.5274	1.9418	1.5120	1.9584



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=11		k=12		k=13		k=14		k=15	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
148	1.5749	1.8929	1.5600	1.9088	1.5449	1.9248	1.5297	1.9411	1.5144	1.9576
149	1.5769	1.8926	1.5620	1.9083	1.5471	1.9243	1.5320	1.9404	1.5169	1.9568
150	1.5788	1.8923	1.5641	1.9080	1.5493	1.9238	1.5343	1.9398	1.5193	1.9560
151	1.5808	1.8920	1.5661	1.9076	1.5514	1.9233	1.5365	1.9392	1.5216	1.9552
152	1.5827	1.8918	1.5682	1.9072	1.5535	1.9228	1.5388	1.9386	1.5239	1.9545
153	1.5846	1.8915	1.5701	1.9068	1.5556	1.9223	1.5410	1.9379	1.5262	1.9538
154	1.5864	1.8913	1.5721	1.9065	1.5577	1.9218	1.5431	1.9374	1.5285	1.9531
155	1.5883	1.8910	1.5740	1.9061	1.5597	1.9214	1.5453	1.9368	1.5307	1.9524
156	1.5901	1.8908	1.5760	1.9058	1.5617	1.9209	1.5474	1.9362	1.5330	1.9517
157	1.5919	1.8906	1.5779	1.9054	1.5637	1.9205	1.5495	1.9356	1.5352	1.9510
158	1.5937	1.8904	1.5797	1.9051	1.5657	1.9200	1.5516	1.9351	1.5373	1.9503
159	1.5954	1.8902	1.5816	1.9048	1.5676	1.9196	1.5536	1.9346	1.5395	1.9497
160	1.5972	1.8899	1.5834	1.9045	1.5696	1.9192	1.5556	1.9340	1.5416	1.9490
161	1.5989	1.8897	1.5852	1.9042	1.5715	1.9188	1.5576	1.9335	1.5437	1.9484
162	1.6006	1.8896	1.5870	1.9039	1.5734	1.9184	1.5596	1.9330	1.5457	1.9478
163	1.6023	1.8894	1.5888	1.9036	1.5752	1.9180	1.5616	1.9325	1.5478	1.9472
164	1.6040	1.8892	1.5906	1.9033	1.5771	1.9176	1.5635	1.9320	1.5498	1.9466
165	1.6056	1.8890	1.5923	1.9030	1.5789	1.9172	1.5654	1.9316	1.5518	1.9460
166	1.6072	1.8888	1.5940	1.9028	1.5807	1.9169	1.5673	1.9311	1.5538	1.9455
167	1.6089	1.8887	1.5957	1.9025	1.5825	1.9165	1.5692	1.9306	1.5557	1.9449
168	1.6105	1.8885	1.5974	1.9023	1.5842	1.9161	1.5710	1.9302	1.5577	1.9444
169	1.6120	1.8884	1.5991	1.9020	1.5860	1.9158	1.5728	1.9298	1.5596	1.9438
170	1.6136	1.8882	1.6007	1.9018	1.5877	1.9155	1.5746	1.9293	1.5615	1.9433
171	1.6151	1.8881	1.6023	1.9015	1.5894	1.9151	1.5764	1.9289	1.5634	1.9428
172	1.6167	1.8879	1.6039	1.9013	1.5911	1.9148	1.5782	1.9285	1.5652	1.9423
173	1.6182	1.8878	1.6055	1.9011	1.5928	1.9145	1.5799	1.9281	1.5670	1.9418
174	1.6197	1.8876	1.6071	1.9009	1.5944	1.9142	1.5817	1.9277	1.5688	1.9413
175	1.6212	1.8875	1.6087	1.9006	1.5961	1.9139	1.5834	1.9273	1.5706	1.9408
176	1.6226	1.8874	1.6102	1.9004	1.5977	1.9136	1.5851	1.9269	1.5724	1.9404
177	1.6241	1.8873	1.6117	1.9002	1.5993	1.9133	1.5868	1.9265	1.5742	1.9399
178	1.6255	1.8872	1.6133	1.9000	1.6009	1.9130	1.5884	1.9262	1.5759	1.9394
179	1.6270	1.8870	1.6148	1.8998	1.6025	1.9128	1.5901	1.9258	1.5776	1.9390
180	1.6284	1.8869	1.6162	1.8996	1.6040	1.9125	1.5917	1.9255	1.5793	1.9386
181	1.6298	1.8868	1.6177	1.8995	1.6056	1.9122	1.5933	1.9251	1.5810	1.9381
182	1.6312	1.8867	1.6192	1.8993	1.6071	1.9120	1.5949	1.9248	1.5827	1.9377
183	1.6325	1.8866	1.6206	1.8991	1.6086	1.9117	1.5965	1.9244	1.5844	1.9373
184	1.6339	1.8865	1.6220	1.8989	1.6101	1.9115	1.5981	1.9241	1.5860	1.9369
185	1.6352	1.8864	1.6234	1.8988	1.6116	1.9112	1.5996	1.9238	1.5876	1.9365
186	1.6366	1.8864	1.6248	1.8986	1.6130	1.9110	1.6012	1.9235	1.5892	1.9361
187	1.6379	1.8863	1.6262	1.8984	1.6145	1.9107	1.6027	1.9232	1.5908	1.9357
188	1.6392	1.8862	1.6276	1.8983	1.6159	1.9105	1.6042	1.9228	1.5924	1.9353
189	1.6405	1.8861	1.6289	1.8981	1.6173	1.9103	1.6057	1.9226	1.5939	1.9349
190	1.6418	1.8860	1.6303	1.8980	1.6188	1.9101	1.6071	1.9223	1.5955	1.9346
191	1.6430	1.8860	1.6316	1.8978	1.6202	1.9099	1.6086	1.9220	1.5970	1.9342
192	1.6443	1.8859	1.6329	1.8977	1.6215	1.9096	1.6101	1.9217	1.5985	1.9339
193	1.6455	1.8858	1.6343	1.8976	1.6229	1.9094	1.6115	1.9214	1.6000	1.9335
194	1.6468	1.8858	1.6355	1.8974	1.6243	1.9092	1.6129	1.9211	1.6015	1.9332
195	1.6480	1.8857	1.6368	1.8973	1.6256	1.9090	1.6143	1.9209	1.6030	1.9328
196	1.6492	1.8856	1.6381	1.8972	1.6270	1.9088	1.6157	1.9206	1.6044	1.9325
197	1.6504	1.8856	1.6394	1.8971	1.6283	1.9087	1.6171	1.9204	1.6059	1.9322
198	1.6516	1.8855	1.6406	1.8969	1.6296	1.9085	1.6185	1.9201	1.6073	1.9318
199	1.6528	1.8855	1.6419	1.8968	1.6309	1.9083	1.6198	1.9199	1.6087	1.9315
200	1.6539	1.8854	1.6431	1.8967	1.6322	1.9081	1.6212	1.9196	1.6101	1.9312

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=16		k=17		k=18		k=19		k=20	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
21	0.0575	3.7054								
22	0.0832	3.6188								
23	0.1103	3.5355	0.0762	3.6501	0.0480	3.7533				
24	0.1407	3.4540	0.1015	3.5717	0.0701	3.6777	0.0441	3.7730		
25	0.1723	3.3760	0.1300	3.4945	0.0937	3.6038	0.0647	3.7022	0.0407	3.7904
26	0.2050	3.3025	0.1598	3.4201	0.1204	3.5307	0.0868	3.6326	0.0598	3.7240
27	0.2382	3.2333	0.1907	3.3494	0.1485	3.4597	0.1119	3.5632	0.0806	3.6583
28	0.2715	3.1681	0.2223	3.2825	0.1779	3.3919	0.1384	3.4955	0.1042	3.5925
29	0.3046	3.1070	0.2541	3.2192	0.2079	3.3273	0.1663	3.4304	0.1293	3.5279
30	0.3374	3.0497	0.2859	3.1595	0.2383	3.2658	0.1949	3.3681	0.1557	3.4655
31	0.3697	2.9960	0.3175	3.1032	0.2688	3.2076	0.2239	3.3086	0.1830	3.4055
32	0.4013	2.9458	0.3487	3.0503	0.2992	3.1525	0.2532	3.2519	0.2108	3.3478
33	0.4322	2.8987	0.3793	3.0005	0.3294	3.1005	0.2825	3.1981	0.2389	3.2928
34	0.4623	2.8545	0.4094	2.9536	0.3591	3.0513	0.3116	3.1470	0.2670	3.2402
35	0.4916	2.8131	0.4388	2.9095	0.3883	3.0048	0.3403	3.0985	0.2951	3.1901
36	0.5201	2.7742	0.4675	2.8680	0.4169	2.9610	0.3687	3.0526	0.3230	3.1425
37	0.5477	2.7377	0.4954	2.8289	0.4449	2.9195	0.3966	3.0091	0.3505	3.0972
38	0.5745	2.7033	0.5225	2.7921	0.4723	2.8804	0.4240	2.9678	0.3777	3.0541
39	0.6004	2.6710	0.5489	2.7573	0.4990	2.8434	0.4507	2.9288	0.4044	3.0132
40	0.6256	2.6406	0.5745	2.7246	0.5249	2.8084	0.4769	2.8917	0.4305	2.9743
41	0.6499	2.6119	0.5994	2.6936	0.5502	2.7753	0.5024	2.8566	0.4562	2.9373
42	0.6734	2.5848	0.6235	2.6643	0.5747	2.7439	0.5273	2.8233	0.4812	2.9022
43	0.6962	2.5592	0.6469	2.6366	0.5986	2.7142	0.5515	2.7916	0.5057	2.8688
44	0.7182	2.5351	0.6695	2.6104	0.6218	2.6860	0.5751	2.7616	0.5295	2.8370
45	0.7396	2.5122	0.6915	2.5856	0.6443	2.6593	0.5980	2.7331	0.5528	2.8067
46	0.7602	2.4905	0.7128	2.5621	0.6661	2.6339	0.6203	2.7059	0.5755	2.7779
47	0.7802	2.4700	0.7334	2.5397	0.6873	2.6098	0.6420	2.6801	0.5976	2.7504
48	0.7995	2.4505	0.7534	2.5185	0.7079	2.5869	0.6631	2.6555	0.6191	2.7243
49	0.8182	2.4320	0.7728	2.4983	0.7279	2.5651	0.6836	2.6321	0.6400	2.6993
50	0.8364	2.4144	0.7916	2.4791	0.7472	2.5443	0.7035	2.6098	0.6604	2.6755
51	0.8540	2.3977	0.8098	2.4608	0.7660	2.5245	0.7228	2.5885	0.6802	2.6527
52	0.8710	2.3818	0.8275	2.4434	0.7843	2.5056	0.7416	2.5682	0.6995	2.6310
53	0.8875	2.3666	0.8446	2.4268	0.8020	2.4876	0.7599	2.5487	0.7183	2.6102
54	0.9035	2.3521	0.8612	2.4110	0.8193	2.4704	0.7777	2.5302	0.7365	2.5903
55	0.9190	2.3383	0.8774	2.3959	0.8360	2.4539	0.7949	2.5124	0.7543	2.5713
56	0.9341	2.3252	0.8930	2.3814	0.8522	2.4382	0.8117	2.4955	0.7716	2.5531
57	0.9487	2.3126	0.9083	2.3676	0.8680	2.4232	0.8280	2.4792	0.7884	2.5356
58	0.9629	2.3005	0.9230	2.3544	0.8834	2.4088	0.8439	2.4636	0.8047	2.5189
59	0.9767	2.2890	0.9374	2.3417	0.8983	2.3950	0.8593	2.4487	0.8207	2.5028
60	0.9901	2.2780	0.9514	2.3296	0.9128	2.3817	0.8744	2.4344	0.8362	2.4874
61	1.0031	2.2674	0.9649	2.3180	0.9269	2.3690	0.8890	2.4206	0.8513	2.4726
62	1.0157	2.2573	0.9781	2.3068	0.9406	2.3569	0.9032	2.4074	0.8660	2.4584
63	1.0280	2.2476	0.9910	2.2961	0.9539	2.3452	0.9170	2.3947	0.8803	2.4447
64	1.0400	2.2383	1.0035	2.2858	0.9669	2.3340	0.9305	2.3826	0.8943	2.4316
65	1.0517	2.2293	1.0156	2.2760	0.9796	2.3232	0.9437	2.3708	0.9079	2.4189
66	1.0630	2.2207	1.0274	2.2665	0.9919	2.3128	0.9565	2.3595	0.9211	2.4068
67	1.0740	2.2125	1.0390	2.2574	1.0039	2.3028	0.9689	2.3487	0.9340	2.3950
68	1.0848	2.2045	1.0502	2.2486	1.0156	2.2932	0.9811	2.3382	0.9466	2.3837
69	1.0952	2.1969	1.0612	2.2401	1.0270	2.2839	0.9930	2.3281	0.9589	2.3728
70	1.1054	2.1895	1.0718	2.2320	1.0382	2.2750	1.0045	2.3184	0.9709	2.3623
71	1.1154	2.1824	1.0822	2.2241	1.0490	2.2663	1.0158	2.3090	0.9826	2.3522
72	1.1251	2.1756	1.0924	2.2166	1.0596	2.2580	1.0268	2.3000	0.9940	2.3424
73	1.1346	2.1690	1.1023	2.2093	1.0699	2.2500	1.0375	2.2912	1.0052	2.3329
74	1.1438	2.1626	1.1119	2.2022	1.0800	2.2423	1.0480	2.2828	1.0161	2.3238
75	1.1528	2.1565	1.1214	2.1954	1.0898	2.2348	1.0583	2.2747	1.0267	2.3149
76	1.1616	2.1506	1.1306	2.1888	1.0994	2.2276	1.0683	2.2668	1.0371	2.3064
77	1.1702	2.1449	1.1395	2.1825	1.1088	2.2206	1.0780	2.2591	1.0472	2.2981
78	1.1786	2.1393	1.1483	2.1763	1.1180	2.2138	1.0876	2.2518	1.0571	2.2901
79	1.1868	2.1340	1.1569	2.1704	1.1269	2.2073	1.0969	2.2446	1.0668	2.2824
80	1.1948	2.1288	1.1653	2.1647	1.1357	2.2010	1.1060	2.2377	1.0763	2.2749
81	1.2026	2.1238	1.1735	2.1591	1.1442	2.1949	1.1149	2.2310	1.0856	2.2676
82	1.2103	2.1190	1.1815	2.1537	1.1526	2.1889	1.1236	2.2246	1.0946	2.2606
83	1.2178	2.1143	1.1893	2.1485	1.1608	2.1832	1.1322	2.2183	1.1035	2.2537
84	1.2251	2.1098	1.1970	2.1435	1.1688	2.1776	1.1405	2.2122	1.1122	2.2471
85	1.2323	2.1054	1.2045	2.1386	1.1766	2.1722	1.1487	2.2063	1.1206	2.2407
86	1.2393	2.1011	1.2119	2.1338	1.1843	2.1670	1.1567	2.2005	1.1290	2.2345



Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=16		k=17		k=18		k=19		k=20	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
87	1.2462	2.0970	1.2191	2.1293	1.1918	2.1619	1.1645	2.1950	1.1371	2.2284
88	1.2529	2.0930	1.2261	2.1248	1.1992	2.1570	1.1722	2.1896	1.1451	2.2225
89	1.2595	2.0891	1.2330	2.1205	1.2064	2.1522	1.1797	2.1843	1.1529	2.2168
90	1.2659	2.0853	1.2397	2.1163	1.2134	2.1476	1.1870	2.1793	1.1605	2.2113
91	1.2723	2.0817	1.2464	2.1122	1.2204	2.1431	1.1942	2.1743	1.1680	2.2059
92	1.2785	2.0781	1.2529	2.1082	1.2271	2.1387	1.2013	2.1695	1.1754	2.2007
93	1.2845	2.0747	1.2592	2.1044	1.2338	2.1344	1.2082	2.1648	1.1826	2.1956
94	1.2905	2.0713	1.2654	2.1006	1.2403	2.1303	1.2150	2.1603	1.1897	2.1906
95	1.2963	2.0681	1.2716	2.0970	1.2467	2.1262	1.2217	2.1559	1.1966	2.1858
96	1.3021	2.0649	1.2776	2.0935	1.2529	2.1223	1.2282	2.1515	1.2034	2.1811
97	1.3077	2.0619	1.2834	2.0900	1.2591	2.1185	1.2346	2.1474	1.2100	2.1765
98	1.3132	2.0589	1.2892	2.0867	1.2651	2.1148	1.2409	2.1433	1.2166	2.1721
99	1.3186	2.0560	1.2949	2.0834	1.2710	2.1112	1.2470	2.1393	1.2230	2.1677
100	1.3239	2.0531	1.3004	2.0802	1.2768	2.1077	1.2531	2.1354	1.2293	2.1635
101	1.3291	2.0504	1.3059	2.0772	1.2825	2.1043	1.2590	2.1317	1.2355	2.1594
102	1.3342	2.0477	1.3112	2.0741	1.2881	2.1009	1.2649	2.1280	1.2415	2.1554
103	1.3392	2.0451	1.3165	2.0712	1.2936	2.0977	1.2706	2.1244	1.2475	2.1515
104	1.3442	2.0426	1.3216	2.0684	1.2990	2.0945	1.2762	2.1210	1.2534	2.1477
105	1.3490	2.0401	1.3267	2.0656	1.3043	2.0914	1.2817	2.1175	1.2591	2.1440
106	1.3538	2.0377	1.3317	2.0629	1.3095	2.0884	1.2872	2.1142	1.2648	2.1403
107	1.3585	2.0353	1.3366	2.0602	1.3146	2.0855	1.2925	2.1110	1.2703	2.1368
108	1.3631	2.0330	1.3414	2.0577	1.3196	2.0826	1.2978	2.1078	1.2758	2.1333
109	1.3676	2.0308	1.3461	2.0552	1.3246	2.0798	1.3029	2.1048	1.2811	2.1300
110	1.3720	2.0286	1.3508	2.0527	1.3294	2.0771	1.3080	2.1018	1.2864	2.1267
111	1.3764	2.0265	1.3554	2.0503	1.3342	2.0744	1.3129	2.0988	1.2916	2.1235
112	1.3807	2.0244	1.3599	2.0480	1.3389	2.0718	1.3178	2.0959	1.2967	2.1203
113	1.3849	2.0224	1.3643	2.0457	1.3435	2.0693	1.3227	2.0931	1.3017	2.1173
114	1.3891	2.0204	1.3686	2.0435	1.3481	2.0668	1.3274	2.0904	1.3066	2.1143
115	1.3932	2.0185	1.3729	2.0413	1.3525	2.0644	1.3321	2.0877	1.3115	2.1113
116	1.3972	2.0166	1.3771	2.0392	1.3569	2.0620	1.3366	2.0851	1.3162	2.1085
117	1.4012	2.0148	1.3813	2.0371	1.3613	2.0597	1.3411	2.0826	1.3209	2.1057
118	1.4051	2.0130	1.3854	2.0351	1.3655	2.0575	1.3456	2.0801	1.3256	2.1029
119	1.4089	2.0112	1.3894	2.0331	1.3697	2.0553	1.3500	2.0776	1.3301	2.1002
120	1.4127	2.0095	1.3933	2.0312	1.3739	2.0531	1.3543	2.0752	1.3346	2.0976
121	1.4164	2.0079	1.3972	2.0293	1.3779	2.0510	1.3585	2.0729	1.3390	2.0951
122	1.4201	2.0062	1.4010	2.0275	1.3819	2.0489	1.3627	2.0706	1.3433	2.0926
123	1.4237	2.0046	1.4048	2.0257	1.3858	2.0469	1.3668	2.0684	1.3476	2.0901
124	1.4272	2.0031	1.4085	2.0239	1.3897	2.0449	1.3708	2.0662	1.3518	2.0877
125	1.4307	2.0016	1.4122	2.0222	1.3936	2.0430	1.3748	2.0641	1.3560	2.0854
126	1.4342	2.0001	1.4158	2.0205	1.3973	2.0411	1.3787	2.0620	1.3600	2.0831
127	1.4376	1.9986	1.4194	2.0188	1.4010	2.0393	1.3826	2.0599	1.3641	2.0808
128	1.4409	1.9972	1.4229	2.0172	1.4047	2.0374	1.3864	2.0579	1.3680	2.0786
129	1.4442	1.9958	1.4263	2.0156	1.4083	2.0357	1.3902	2.0559	1.3719	2.0764
130	1.4475	1.9944	1.4297	2.0141	1.4118	2.0339	1.3939	2.0540	1.3758	2.0743
131	1.4507	1.9931	1.4331	2.0126	1.4153	2.0322	1.3975	2.0521	1.3796	2.0722
132	1.4539	1.9918	1.4364	2.0111	1.4188	2.0306	1.4011	2.0503	1.3833	2.0702
133	1.4570	1.9905	1.4397	2.0096	1.4222	2.0289	1.4046	2.0485	1.3870	2.0682
134	1.4601	1.9893	1.4429	2.0082	1.4255	2.0273	1.4081	2.0467	1.3906	2.0662
135	1.4631	1.9880	1.4460	2.0068	1.4289	2.0258	1.4116	2.0450	1.3942	2.0643
136	1.4661	1.9868	1.4492	2.0054	1.4321	2.0243	1.4150	2.0433	1.3978	2.0624
137	1.4691	1.9857	1.4523	2.0041	1.4353	2.0227	1.4183	2.0416	1.4012	2.0606
138	1.4720	1.9845	1.4553	2.0028	1.4385	2.0213	1.4216	2.0399	1.4047	2.0588
139	1.4748	1.9834	1.4583	2.0015	1.4416	2.0198	1.4249	2.0383	1.4081	2.0570
140	1.4777	1.9823	1.4613	2.0002	1.4447	2.0184	1.4281	2.0368	1.4114	2.0553
141	1.4805	1.9812	1.4642	1.9990	1.4478	2.0170	1.4313	2.0352	1.4147	2.0536
142	1.4832	1.9801	1.4671	1.9978	1.4508	2.0156	1.4344	2.0337	1.4180	2.0519
143	1.4860	1.9791	1.4699	1.9966	1.4538	2.0143	1.4375	2.0322	1.4212	2.0503
144	1.4887	1.9781	1.4727	1.9954	1.4567	2.0130	1.4406	2.0307	1.4244	2.0486
145	1.4913	1.9771	1.4755	1.9943	1.4596	2.0117	1.4436	2.0293	1.4275	2.0471
146	1.4939	1.9761	1.4782	1.9932	1.4625	2.0105	1.4466	2.0279	1.4306	2.0455
147	1.4965	1.9751	1.4809	1.9921	1.4653	2.0092	1.4495	2.0265	1.4337	2.0440
148	1.4991	1.9742	1.4836	1.9910	1.4681	2.0080	1.4524	2.0252	1.4367	2.0425
149	1.5016	1.9733	1.4862	1.9900	1.4708	2.0068	1.4553	2.0238	1.4396	2.0410
150	1.5041	1.9724	1.4889	1.9889	1.4735	2.0056	1.4581	2.0225	1.4426	2.0396
151	1.5066	1.9715	1.4914	1.9879	1.4762	2.0045	1.4609	2.0212	1.4455	2.0381
152	1.5090	1.9706	1.4940	1.9869	1.4788	2.0034	1.4636	2.0200	1.4484	2.0367

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

n	k=16		k=17		k=18		k=19		k=20	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
153	1.5114	1.9698	1.4965	1.9859	1.4815	2.0022	1.4664	2.0187	1.4512	2.0354
154	1.5138	1.9689	1.4990	1.9850	1.4841	2.0012	1.4691	2.0175	1.4540	2.0340
155	1.5161	1.9681	1.5014	1.9840	1.4866	2.0001	1.4717	2.0163	1.4567	2.0327
156	1.5184	1.9673	1.5038	1.9831	1.4891	1.9990	1.4743	2.0151	1.4595	2.0314
157	1.5207	1.9665	1.5062	1.9822	1.4916	1.9980	1.4769	2.0140	1.4622	2.0301
158	1.5230	1.9657	1.5086	1.9813	1.4941	1.9970	1.4795	2.0129	1.4648	2.0289
159	1.5252	1.9650	1.5109	1.9804	1.4965	1.9960	1.4820	2.0117	1.4675	2.0276
160	1.5274	1.9642	1.5132	1.9795	1.4989	1.9950	1.4845	2.0106	1.4701	2.0264
161	1.5296	1.9635	1.5155	1.9787	1.5013	1.9941	1.4870	2.0096	1.4726	2.0252
162	1.5318	1.9628	1.5178	1.9779	1.5037	1.9931	1.4894	2.0085	1.4752	2.0241
163	1.5339	1.9621	1.5200	1.9771	1.5060	1.9922	1.4919	2.0075	1.4777	2.0229
164	1.5360	1.9614	1.5222	1.9762	1.5083	1.9913	1.4943	2.0064	1.4802	2.0218
165	1.5381	1.9607	1.5244	1.9755	1.5105	1.9904	1.4966	2.0054	1.4826	2.0206
166	1.5402	1.9600	1.5265	1.9747	1.5128	1.9895	1.4990	2.0045	1.4851	2.0195
167	1.5422	1.9594	1.5287	1.9739	1.5150	1.9886	1.5013	2.0035	1.4875	2.0185
168	1.5443	1.9587	1.5308	1.9732	1.5172	1.9878	1.5036	2.0025	1.4898	2.0174
169	1.5463	1.9581	1.5329	1.9724	1.5194	1.9869	1.5058	2.0016	1.4922	2.0164
170	1.5482	1.9574	1.5349	1.9717	1.5215	1.9861	1.5080	2.0007	1.4945	2.0153
171	1.5502	1.9568	1.5370	1.9710	1.5236	1.9853	1.5102	1.9997	1.4968	2.0143
172	1.5521	1.9562	1.5390	1.9703	1.5257	1.9845	1.5124	1.9988	1.4991	2.0133
173	1.5540	1.9556	1.5410	1.9696	1.5278	1.9837	1.5146	1.9980	1.5013	2.0123
174	1.5559	1.9551	1.5429	1.9689	1.5299	1.9830	1.5167	1.9971	1.5035	2.0114
175	1.5578	1.9545	1.5449	1.9683	1.5319	1.9822	1.5189	1.9962	1.5057	2.0104
176	1.5597	1.9539	1.5468	1.9676	1.5339	1.9815	1.5209	1.9954	1.5079	2.0095
177	1.5615	1.9534	1.5487	1.9670	1.5359	1.9807	1.5230	1.9946	1.5100	2.0086
178	1.5633	1.9528	1.5506	1.9664	1.5379	1.9800	1.5251	1.9938	1.5122	2.0076
179	1.5651	1.9523	1.5525	1.9657	1.5398	1.9793	1.5271	1.9930	1.5143	2.0068
180	1.5669	1.9518	1.5544	1.9651	1.5418	1.9786	1.5291	1.9922	1.5164	2.0059
181	1.5687	1.9513	1.5562	1.9645	1.5437	1.9779	1.5311	1.9914	1.5184	2.0050
182	1.5704	1.9507	1.5580	1.9639	1.5456	1.9772	1.5330	1.9906	1.5205	2.0042
183	1.5721	1.9503	1.5598	1.9633	1.5474	1.9766	1.5350	1.9899	1.5225	2.0033
184	1.5738	1.9498	1.5616	1.9628	1.5493	1.9759	1.5369	1.9891	1.5245	2.0025
185	1.5755	1.9493	1.5634	1.9622	1.5511	1.9753	1.5388	1.9884	1.5265	2.0017
186	1.5772	1.9488	1.5651	1.9617	1.5529	1.9746	1.5407	1.9877	1.5284	2.0009
187	1.5788	1.9483	1.5668	1.9611	1.5547	1.9740	1.5426	1.9870	1.5304	2.0001
188	1.5805	1.9479	1.5685	1.9606	1.5565	1.9734	1.5444	1.9863	1.5323	1.9993
189	1.5821	1.9474	1.5702	1.9600	1.5583	1.9728	1.5463	1.9856	1.5342	1.9985
190	1.5837	1.9470	1.5719	1.9595	1.5600	1.9722	1.5481	1.9849	1.5361	1.9978
191	1.5853	1.9465	1.5736	1.9590	1.5618	1.9716	1.5499	1.9842	1.5379	1.9970
192	1.5869	1.9461	1.5752	1.9585	1.5635	1.9710	1.5517	1.9836	1.5398	1.9963
193	1.5885	1.9457	1.5768	1.9580	1.5652	1.9704	1.5534	1.9829	1.5416	1.9956
194	1.5900	1.9453	1.5785	1.9575	1.5668	1.9699	1.5551	1.9823	1.5434	1.9948
195	1.5915	1.9449	1.5801	1.9570	1.5685	1.9693	1.5569	1.9817	1.5452	1.9941
196	1.5931	1.9445	1.5816	1.9566	1.5701	1.9688	1.5586	1.9810	1.5470	1.9934
197	1.5946	1.9441	1.5832	1.9561	1.5718	1.9682	1.5603	1.9804	1.5487	1.9928
198	1.5961	1.9437	1.5848	1.9556	1.5734	1.9677	1.5620	1.9798	1.5505	1.9921
199	1.5975	1.9433	1.5863	1.9552	1.5750	1.9672	1.5636	1.9792	1.5522	1.9914
200	1.5990	1.9429	1.5878	1.9547	1.5766	1.9667	1.5653	1.9787	1.5539	1.9908

Sumber: <http://www.stanford.edu>.







Lampiran 16

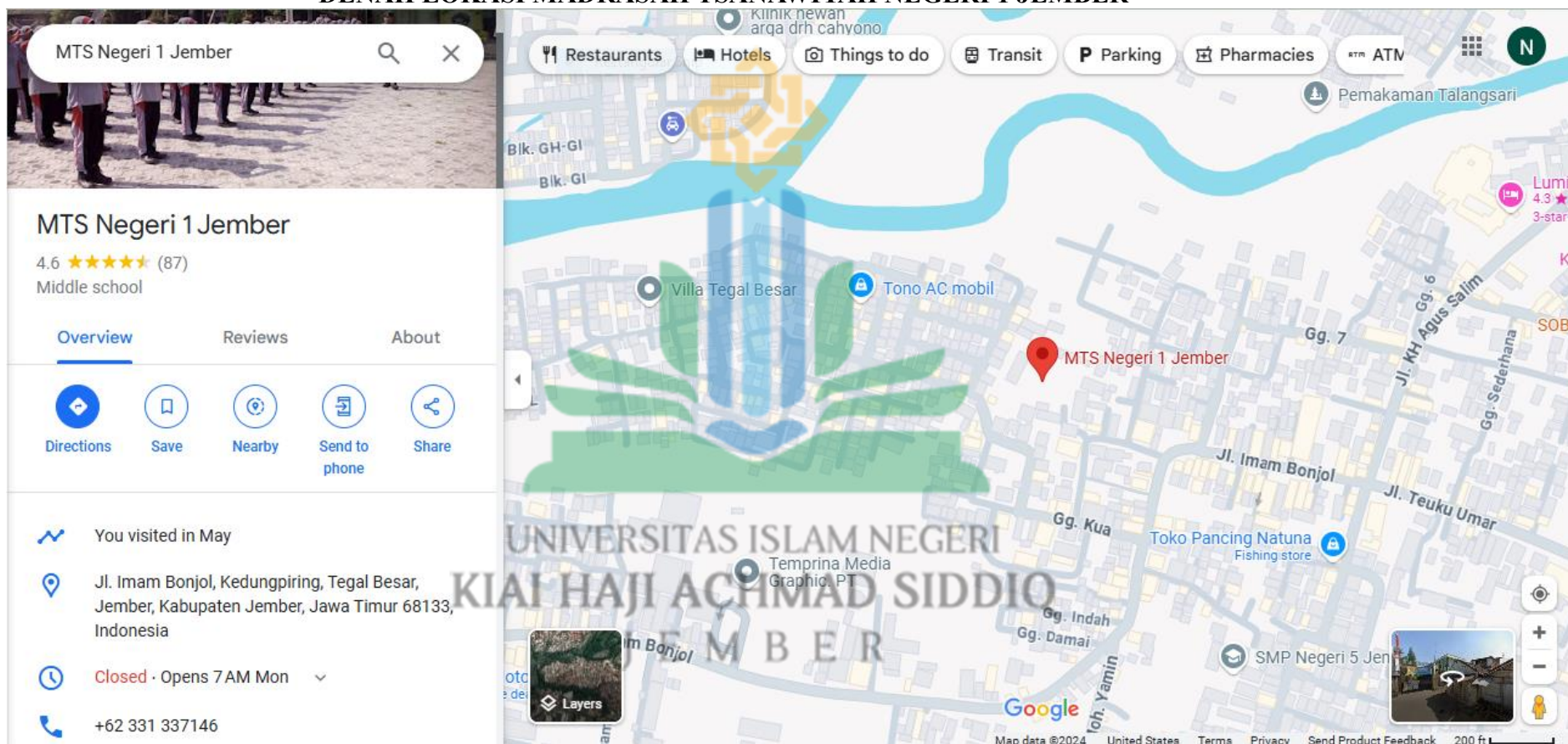
FOTO GEDUNG SEKOLAH TAMPAK DEPAN





## Lampiran 17

## DENAH LOKASI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 JEMBER



## Lampiran 18

## SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
 Website: [www.http://fik.uinkhas-jember.ac.id](http://fik.uinkhas-jember.ac.id) Email: [tarbiyah.iainjember@gmail.com](mailto:tarbiyah.iainjember@gmail.com)

Nomor : B-6073/In.20/3.a/PP.009/03/2024

Sifat : Biasa

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala MTsN 1 Jember

Jl. Imam Bonjol, Kedungpiring, Tegal Besar, Jember, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68133

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : 212101030005  
 Nama : NAILATUR RAHMAH  
 Semester : Semester enam  
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 JEMBER" selama 60 ( enam puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Drs. Syaiful Anwar, M.Pd

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 21 Maret 2024

Dekan,

KHOTIBUL UMAM, Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER



## Lampiran 19

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

**Jurnal Kegiatan Penelitian**  
**Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember**

No.	Tanggal	Deskripsi Penelitian	Paraf
1.	22 Maret 2024	Penyerahan surat izin penelitian	
2.	22 Maret 2024	ACC surat izin penelitian	
3.	25 Maret 2024	Penyerahan angket uji coba penelitian	
4.	25 Maret - 26 April 2024	Penyebaran angket kepada siswa MTsN 1 Jember	
5.	26 April 2024	Meminta data - data terkait penelitian	
6.	29 April 2024	Meminta surat pernyataan selesai penelitian	

Jember, 29 April 2024

Kepala MTsN 1 Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SYAFI  
 JEMBER

  
Drs. Syaiful Anwar, M.Pd.  
 NIP. 196410121992031003

## Lampiran 20

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI I**

Jalan Imam Bonjol Nomor. 1 Jember Telpon 0331-337146  
Website: [www.mtsnjember1.sch.id](http://www.mtsnjember1.sch.id) Email: [mtsn\\_jember\\_1@yahoo.com](mailto:mtsn_jember_1@yahoo.com)

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
Nomor :B..15/Mts.13.32.01/PP.00.5/05/2024

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Drs. Syaiful Anwar, M.Pd  
NIP : 196410121992031003  
Jabatan : Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember

menerangkan bahwa :

Nama : NAILATUR RAHMAH  
NIM : 212101030005  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Islam / Manajemen Pendidikan Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melaksanakan penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Jember dari tanggal 22 Maret 2024 s.d 7 Mei 2024 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Siswa di MTsN 1 Jember"  
Demikian surat keterangan ini, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 7 Mei 2024  
Kepala,



Syaiful Anwar

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



## Lampiran 21

## DOKUMENTASI PENELITIAN

No.	Dokumentasi	Deskripsi
		<p>Pintu masuk ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Jember.</p>
		<p>Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTs Negeri 1 Jember.</p>
		<p>Peneliti melakukan observasi serta wawancara bersama Bu Eny Agustinah selaku penanggung jawab PTSP MTs Negeri 1 Jember.</p>

No.	Dokumentasi	Deskripsi
		<p>Siswa-siswi MTs Negeri 1 Jember melakukan pengisian angket mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu dan kepuasan siswa.</p>
		<p>Peneliti mengawasi siswa-siswi yang sedang mengisi angket serta menunggu untuk proses pengumpulan angket.</p>

## Lampiran 22

### BIODATA PENULIS



#### **A. IDENTITAS MAHASISWA**

Nama : Nailatur Rahmah  
 Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 9 Maret 2004  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Alamat : Dusun Tonggowa, Desa Jatiarjo, Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan  
 Kode Pos : 67157  
 No. Handphone : 08813295704  
 Email : nailaturrahmah9@gmail.com  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
 Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

#### **B. RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL**

RA : RA Al-Fitriyah III Tonggowa  
 MI : MI NU Miftahul Ulum Tonggowa  
 MTS : MTs Negeri 1 Pasuruan  
 MA : MA Negeri 1 Pasuruan  
 PERGURUAN TINGGI : S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
 UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember