

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN BONDOWOSO**

SKRIPSI



OLEH :

KHARISMA NOER WAHIDAH
NIM. 211103040012
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JUNI 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Kharisma Noer Wahidah
NIM. 211103040012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JUNI 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh :

Kharisma Noer Wahidah

NIM. 211103040012

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

Disetujui Pembimbing



Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M.
NIP.199104232018012002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Selasa
Tanggal : 03 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Uin Yusufa, M.A.

NIP. 198007162011011004

Arik Fajar Cahyono, M.Pd.

NIP. 198801172020121004

Anggota :

1. Dr. H. Rosyadi BR., M.Pd.I.
2. Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M.



Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah

Prof. Dr. Fawwaizul Umam, M.Ag.

NIP. 197302272000031001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ۚ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا ۚ بَصِيرًا ﴿النساء : ٥٨﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (Q.S An Nisa' 4 : 58).¹



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

¹ Departemen Agama RI, *Al – Quranulkarim wa Tafsiruhu*, (Jakarta : Departemen Agama RI), 2012, 87.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Rosyidi dan Ibu Nurhayati, yang senantiasa memberikan dukungan tanpa henti berupa cinta, restu, doa, motivasi, serta semangat dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada Bapak atas segala pelajaran berharga mengenai ketenangan, keikhlasan, tanggung jawab, dan semangat pantang menyerah. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada Ibu, yang telah menjadi sosok ibu luar biasa sekaligus sahabat terbaik, serta telah mengajarkan makna kesabaran dan ketekunan.
2. Adik tercinta, Zulaikhotul Maqfiroh, yang kehadirannya senantiasa membawa keceriaan dan menjadi sumber semangat tambahan dalam menghadapi setiap tantangan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas peran penting dan dukungan yang telah diberikan sepanjang perjalanan ini.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, khususnya nikmat iman, Islam, dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso” Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Program Studi Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Terselesaikannya karya ilmiah ini tentu tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan tulus membimbing serta memberikan ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas ilmu, bantuan, dan dukungannya.
5. Seluruh dosen dan karyawan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya di Fakultas Dakwah, yang telah membimbing penulis selama masa studi.
6. Bapak Drs. H. Wildanul Ulum, selaku Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.

7. Seluruh Staff dan pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso yang telah membantu kelancaran penelitian. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Bapak Misbahul Islam, Ibu Ainun Isfaricha, Bapak Fadil, Bapak Robbil Isah, dan Mbak Afiyatul Khalawiyah atas arahan dan bantuan selama proses pengambilan data.
8. Teman-teman seperjuangan dari kelas Manajemen Dakwah angkatan 2021, khususnya Fadilah Karin, M. Aminullah, dan Fauziah atas dukungan dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Rekan-rekan yang telah menemani dalam proses perumusan judul, yaitu Elza Nabillah Nofianti dan Qurrota A'yunina Nasrullah.
10. Saudara-saudara penulis dari pihak Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, serta menularkan semangat juang dan ketekunan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan keberkahan bagi semua pihak.

Jember, 13 Mei 2025

Penulis

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

Kharisma Noer Wahidah
NIM. 211103040012

ABSTRAK

Kharisma Noer Wahidah, 2025, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi, Kepuasan Masyarakat

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan seperti lamanya proses layanan, kurangnya transparansi prosedur, serta ketidakkonsistenan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun KUA telah melakukan inovasi berupa digitalisasi layanan seperti pendaftaran nikah online dan layanan melalui WhatsApp, permasalahan tetap muncul yang berdampak pada citra organisasi di mata masyarakat. Ketidaksesuaian ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso. 2) Menganalisis pengaruh citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 220 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara tidak terstruktur, dokumentasi dan analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen. Sampel sebanyak 220 responden ditentukan dari populasi 483 orang menggunakan *simple random sampling* dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner *skala Likert*, dan dokumentasi. Instrumen diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Pengujian meliputi uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas) serta uji hipotesis, yaitu uji t dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Demikian pula, citra organisasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan publik secara profesional dan berorientasi pada masyarakat, serta menjaga citra lembaga agar tetap dipercaya. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi KUA Kecamatan Bondowoso maupun KUA lainnya dalam meningkatkan pelayanan keagamaan yang efektif dan efisien sesuai perkembangan zaman.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional.....	12
G. Asumsi Penelitian.....	13
H. Hipotesis.....	15
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18

A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Jenis Peneitian.....	57
B. Populasi dan Sampel	58
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	60
D. Analisis Data	62
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	73
A. Gambaran Objek Penelitian.....	73
B. Penyajian Data.....	77
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	82
D. Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	95
A. Simpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional.....	12
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	24
Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	62
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	64
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Organisasi (X_2)	65
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	65
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.1 Strktur Organisasi KUA Kecamatan Bondowoso	77
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	80
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	82
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.7 Uji <i>Durbin-Watson</i>	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi <i>Durbin-Watson</i>	85
Tabel 4.9 Tabel <i>Durbin-Watson</i> $\alpha = 5\%$	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Uji Glejser</i>)	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (t).....	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi.....	89
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Survey Kepuasan Masyarakat KUA 2024.....	4
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	80
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81



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

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pernyataan Keaslian Tulisan	104
2. Matriks Penelitian	105
3. Kartu Bimbingan.....	107
4. Surat Izin Penelitian	108
5. Surat Selesai Penelitian.....	109
6. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi	110
7. Jurnal Penelitian.....	111
8. Kuesioner	112
9. Angket.....	113
10. Tabulasi Data.....	115
11. Tabulasi <i>Method Of Succesive Interval</i> (MSI)	143
12. Data Deskriptif Responden	171
13. Hasil Uji Validitas (SPSS).....	172
14. Hasil Uji Reliabilitas (SPSS)	179
15. Hasil Uji Asumsi Klasik (SPSS)	180
16. Hasil Uji Hipotesis (SPSS)	181
17. Survey Kepuasan KUA Desember 2023 – Oktober 2024.....	182
18. Dokumentasi	191
19. Biodata Penulis	192

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu proses atau rangkaian aktivitas yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif. Proses ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuannya adalah untuk menciptakan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan, serta menjamin terpenuhinya hak dan terlaksananya kewajiban seluruh pihak yang terlibat.² Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan atau konsumen yang mana melibatkan masyarakat, bertujuan untuk memenuhi atau melampaui harapan dan kenyataan mereka. Kualitas pelayanan melibatkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang semuanya berkontribusi

² Abdul Mahsyar, Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik, *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan Unismuh*, Vol.1 No. 2, 2011, 83.

terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan.³ Dengan itu, digitalisasi pelayanan memungkinkan integrasi berbagai aplikasi layanan dalam satu platform, seperti dalam Pusat Layanan Keagamaan (PUSAKA) yang memudahkan akses masyarakat dengan memanfaatkan teknologi.

Sedangkan kualitas pelayanan dalam Islam sangat ditekankan sebagai bagian dari muamalah. Pelayanan yang baik harus memenuhi harapan pelanggan, dengan fokus pada integritas dan etika.⁴ Yang mana telah dijelaskan dalam surah Al – Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَحْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿البقرة : ٢٦٧﴾

Artinya : “Wahai orang – orang yang beriman, infakkanlah sebagian 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) terhdapnya. Ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji”.⁵

Ayat diatas menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk.

Dalam Islam, seorang muslim yang mengemban tugas sebagai pelayan publik dapat terinspirasi dari kandungan Al – Qur’an dan hadits untuk bermanfaat bagi orang lain. Dalam konteks ini, Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran strategis sebagai institusi yang melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan urusan pernikahan, wakaf, dan berbagai layanan keagamaan lainnya.

³ Apriliana dan Sukaris, Analisa Kualitas Layanan Pada CV.Singoyudho Nusantara, *Jurnal Maneksi: Management Ekonomi Dan Akuntansi*, Vol.11, No. 2, 2022, 500.

⁴ Murah Syahrial, Kualitas Pelayanan dalam Islam (Perspektif Al – Qur’an dan Hadits), *Indratech STMIK Indragiri*, Vol. 2 No. 2, 2021,74.

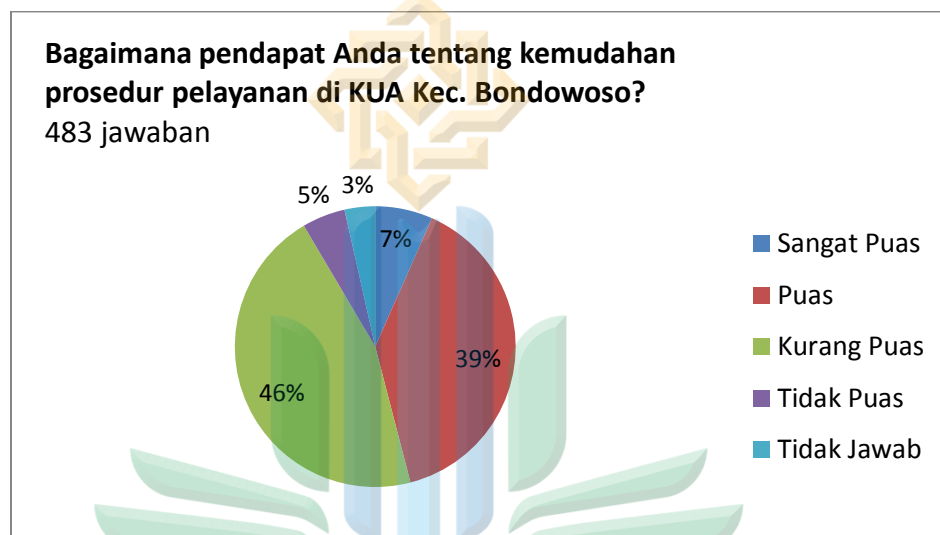
⁵ Departemen Agama RI, *Al – Quranulkarim wa Tafsiruhu*, (Jakarta : Departemen Agama RI), 2012,45.

Terlebih lagi, dalam era modern saat ini, kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena masyarakat memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KUA menjadi relevan untuk dilakukan guna mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan serta mengetahui aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Terdapat 23 KUA yang ada di Kabupaten Bondowoso, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso, merupakan salah satu KUA yang memiliki komitmen tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. KUA ini melayani masyarakat yang beragam dengan jumlah tamu per bulannya mencapai kurang lebih 43 orang. Untuk memastikan pelayanan yang optimal, KUA Kecamatan Bondowoso telah berinovasi dengan menerapkan sistem digitalisasi pelayanan, di mana masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti pendaftaran nikah, wakaf, dan lainnya melalui *platform daring*, termasuk melalui *hotline WhatsApp*. Langkah ini merupakan upaya untuk mempermudah akses masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat.

Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, masih diperlukan evaluasi yang komprehensif mengenai sejauh mana pelayanan tersebut memuaskan masyarakat. Dengan diterapkannya digitalisasi pelayanan, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh KUA Kecamatan Bondowoso terkait dengan pelayanan yang tidak selalu memenuhi harapan masyarakat.

Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain lamanya waktu proses layanan dan minimnya transparansi informasi terkait prosedur administrasi agama. Berikut dibawah ini merupakan data diagram masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Bondowoso terkait hal Kemudahan Prosedur Pelayanan.



Gambar 1.1

Diagram Survey Kepuasan Masyarakat KUA Tahun 2024

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2024

Ketidakkonsistenan pegawai dalam pelayanan juga menjadi permasalahan dalam penelitian ini, seperti sudah tidak berjalannya registrasi tamu dan antrian pada bulan maret hingga oktober 2024 yang mana kegiatan pelayanan tersebut juga akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Juga terdapat ketidakkonsistenan dari beberapa penelitian terdahulu.

Menurut Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.⁶ Sedangkan

⁶ Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung, *JMEA : Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* ,Vol. 5 No.3, 2021, 420.

menurut Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagiyo (2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁷ Terdapat kesenjangan diantara keduanya, menurut peneliti variabel dan sampel yang digunakan haruslah berdasarkan kriteria dan sesuai dengan permasalahan setiap instansi agar pelanggan atau konsumen merasa puas terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Disisi lain, citra organisasi pada Kantor Urusan Agama (KUA) sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam urusan keagamaan, KUA berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan berbagai kegiatan keagamaan, seperti pernikahan, pembinaan keluarga sakinah, serta penyuluhan agama. Citra positif KUA dapat tercipta melalui pelayanan yang transparan, responsif, dan profesional, sehingga masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Selain itu, KUA juga harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan teknologi, sehingga dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih efektif. Melalui upaya peningkatan citra organisasi, KUA diharapkan dapat memperkuat perannya sebagai lembaga yang tidak hanya melayani, tetapi juga memberdayakan masyarakat dalam aspek keagamaan dan sosial.

Dengan adanya fenomena tersebut maka melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan

⁷ Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagiyo, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri, *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Vol.1, No.2, 2018, 222.

masyarakat serta langkah-langkah konkret yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra organisasi di KUA Kecamatan Bondowoso. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Bondowoso perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa inovasi yang dilakukan benar-benar memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan fungsinya, termasuk dalam lingkup pelayanan keagamaan di Kantor Urusan Agama (KUA). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme lembaga, tetapi juga turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks KUA Kecamatan Bondowoso, peningkatan pelayanan menjadi relevan seiring dengan penerapan inovasi digitalisasi layanan yang bertujuan untuk mempermudah akses, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan sistem digital dalam pelayanan di KUA merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Namun demikian, keberhasilan inovasi tersebut memerlukan evaluasi menyeluruh untuk menilai efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membentuk citra organisasi yang positif di mata masyarakat. Evaluasi ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem digitalisasi mampu

memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari aspek kemudahan akses, kecepatan respon, hingga kepuasan pengguna layanan.

Pelayanan digital di KUA perlu ditinjau dari berbagai aspek seperti kemudahan akses terhadap layanan online, kecepatan respon terhadap permintaan masyarakat, dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem yang tersedia. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap citra KUA sebagai lembaga yang adaptif dan profesional turut menjadi elemen penting dalam menilai keberhasilan inovasi tersebut. Citra organisasi yang baik tidak hanya dibentuk oleh tampilan luar atau branding lembaga, tetapi juga oleh pengalaman nyata masyarakat dalam menerima layanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka.

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso. Kajian ini menjadi signifikan mengingat pelayanan publik yang optimal akan berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Selain itu, hasil evaluasi dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan, khususnya dalam penguatan pelayanan berbasis teknologi. Aspek-aspek yang dianalisis meliputi tingkat kemudahan akses layanan online, kecepatan pelayanan, serta persepsi masyarakat terhadap citra KUA setelah penerapan digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran faktual mengenai kinerja pelayanan KUA dan potensi peningkatan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, penelitian ini diarahkan pada satu fokus utama yang akan menjadi bahasan pokok. Sehubungan dengan itu, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso?
2. Apakah citra organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya dalam rumusan masalah. Adapun tujuan pada penelitian ini meliputi :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso.
2. Untuk menganalisis citra organisasi mempengaruhi kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang terbagi ke dalam dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang yang relevan. Sementara secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi nyata bagi penulis, pembaca, instansi terkait, serta masyarakat secara umum.

1. Manfaat Teoritis

Penulis dan pembaca sama – sama diharapkan memperoleh manfaat yang substansial dari penelitian ini, yakni khususnya yang mengacu pada kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga berfungsi sebagai referensi tambahan sekaligus sebagai data pembandingan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

Penelitian ini ditujukan agar dapat memberikan sedikit banyaknya pengetahuan, informasi, wawasan serta menentukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dan citra organisasi di KUA Kecamatan Bondowoso berdasarkan analisis kepuasan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat Bondowoso

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi mengenai kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan dan menjadi acuan untuk memperoleh informasi seputar perbaikan pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya oleh KUA terkhusus bagi masyarakat Kecamatan Bondowoso.

E. Ruang Lingkup Penelitian

a. Variabel Penelitian

Variabel dapat dipahami sebagai sebuah konsep yang memiliki nilai tertentu. Istilah variabel berasal dari bahasa Inggris “*variable*”, yang merujuk pada fenomena yang dapat mengalami perubahan. Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa variabel mencakup semua hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis lebih lanjut, sehingga informasi dari analisis tersebut dapat disimpulkan.⁸

- a) Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Organisasi (X_2).
- b) Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

b. Indikator Variabel

Indikator adalah alat yang digunakan untuk menilai fenomena yang diamati dalam suatu penelitian. Setelah variabel ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi indikator yang secara empiris berhubungan dengan variabel yang diteliti. Indikator – indikator ini akan menjadi acuan untuk menyusun pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.⁹

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016, 38.

⁹ Tim penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021, 39.

a. Indikator Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (X_1) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) yang mana memiliki 5 dimensi antara lain :¹⁰

- 1) *Tangibles* (bukti fisik).
- 2) *Reliability* (kehandalan).
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap).
- 4) *Assurance* (jaminan).
- 5) *Empathy* (empati).

b. Indikator Citra Organisasi (X_2) menurut Pasaribu (2015) yang mana memiliki empat elemen antara lain :¹¹

- 1) *Personality* (Kepribadian)
- 2) *Reputation* (Reputasi)
- 3) *Value* (Nilai)
- 4) *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan)

c. Indikator Kepuasan Masyarakat (Y) menurut Donni Junni Priansa, (2017) elemen kepuasan konsumen antara lain :¹²

- 1) *Harapan* (*Expectations*)
- 2) *Kinerja* (*Performance*)
- 3) *Perbandingan* (*Comparison*)
- 4) *Pengalaman* (*Experience*)

¹⁰ A. Parasuraman, Leonard L., Berry, Valarie A. Zeithaml, Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4, 1991, 423.

¹¹ Ziko Pasaribu, Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal PT. Dirgantara Indonesia terhadap Perusahaan, *Jurnal Sositelknologi*, Vol. 14 No.1, 2015, 67.

¹² Donni Junni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Alfabeta : Bandung, 2017, 210 – 211.

5) Konfirmasi (*Confirmation*)

6) Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

F. Definisi Operasional

Berdasarkan indikator empiris dari variabel penelitian, selanjutnya disusun definisi operasional. Definisi operasional merupakan acuan dalam melakukan pengukuran variabel secara empiris, yang dirumuskan berdasarkan indikator-indikator dari variabel tersebut.¹³

Tabel 1.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan. (X ₁)	Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991), didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan hasil akhir dari layanan yang diterima, tetapi juga melibatkan proses penyampaian layanan itu sendiri. ¹⁴	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik). 2. <i>Reliability</i> (kehandalan). 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap). 4. <i>Assurance</i> (jaminan). 5. <i>Empathy</i> (empati).	Skala Ordinal
2.	Citra Organisasi (X ₂)	Citra organisasi merupakan persepsi, perasaan, dan gambaran yang dimiliki oleh masyarakat terhadap perusahaan, dengan kesan yang sengaja dibentuk	1. <i>Personality</i> (Kepribadian) 2. <i>Reputation</i> (Reputasi) 3. <i>Value</i> (Nilai) 4. <i>Corporate Identity</i>	Skala Ordinal

¹³ Tim penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021, 82.

¹⁴ Putra, Pratiwi, dan Trisnawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar), *JAP : Jurnal Administrasi Publik*, 2015, 218.

		mengenai suatu objek, individu, atau organisasi. ¹⁵	(Identitas Perusahaan)	
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan konsumen merupakan reaksi emosional, baik senang maupun kecewa, yang timbul setelah membandingkan ekspektasi terhadap suatu produk dengan kinerja sebenarnya. Jika kinerja produk lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa puas. ¹⁶	1. Harapan (<i>Expectations</i>) 2. Kinerja (<i>Performance</i>) 3. Perbandingan (<i>Comparison</i>) 4. Pengalaman (<i>Experience</i>) 5. Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) 6. Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>)	Skala Ordinal

G. Asumsi Penelitian

Ada tiga variabel yang diadopsi sebagai dasar penelitian ini : variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen merupakan variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan dan citra organisasi, kemudian variabel dependen yang terdiri dari kepuasan masyarakat.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengartikan kualitas pelayanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya terkait

¹⁵ Fina Sunardiyah, Pawito, dan Albert Muhammad Isrun Naini, Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media, dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 20 No. 2, 2022, 242.

¹⁶ Jannatul Ma'wa, Muh. Ichwan, dan Muh. Ilham Wardhana, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba, *Jurnal Of Art, Humanity, & Sosial Studies*, Vol. 2 No.6, 2022, 41.

dengan hasil akhir dari layanan yang diterima, tetapi juga melibatkan proses penyampaian layanan itu sendiri.¹⁷

Studi sebelumnya dalam jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung” yang diterbitkan oleh Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf pada tahun 2021, menunjukkan bahwa Variabel X yakni kualitas pelayanan mempengaruhi Variabel Y yakni kepuasan pelanggan.¹⁸ Sedangkan menurut jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri” yang diterbitkan pada tahun 2018 oleh Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagiyo. Penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel X yakni kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap Variabel Y yakni kepuasan konsumen.¹⁹

Menurut jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon” yang diterbitkan pada tahun 2025 oleh Darul Sugianto, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata menunjukkan bahwa Variabel X_1 yakni kualitas pelayanan dan X_2 Citra Perusahaan mempengaruhi Variabel Y yakni kepuasan masyarakat.²⁰

¹⁷ Muhammad Badar dan Hajrah, Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep, *Jurnal Kaizen*, Vol.1 No.1, 2022, 3.

¹⁸ Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung, *JMEA : Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 5 No.3, 2021, 420.

¹⁹ Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagiyo, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri, *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Vol.1, No.2, 2018, 222.

²⁰ Darul Sugianto, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, *JW : Jurnal Witana*, Vol.3 No.1, 2025, 42 - 49.

Berdasarkan uji teori dan temuan penelitian, peneliti menemukan adanya kesenjangan diantara keduanya, peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan dan citra organisasi mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.

H. Hipotesis

Hipotesis diuji berdasarkan hasil sampel yang digunakan untuk menentukan apakah hipotesis tersebut mengandung pertanyaan yang umum sehingga dapat diterima, atau sebaliknya jika mengandung pernyataan yang tidak umum, maka hipotesis tersebut harus ditolak. Dalam penelitian sosial, pengujian hipotesis merupakan serangkaian riset yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hipotesis nol (H_0), yang juga dikenal sebagai hipotesis dasar, merupakan salah satu dari dua kategori hipotesis yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Hipotesis nol berfungsi sebagai pernyataan yang menetapkan nilai tolak ukur untuk populasi dan mencakup asumsi mengenai teori atau subjek yang akan dianalisis secara statistic.

Disisi lain, hipotesis alternatif (H_a) adalah pernyataan yang dapat diterima jika data sampel menunjukkan yang cukup untuk membuktikan bahwa hipotesis nol tidak benar.²¹

Hipotesis disusun berdasarkan penelitian sebelumnya dan masalah penelitian yang ditemukan dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini diajukan dua hipotesis meliputi :

²¹ M. Askari Zakariah dan Vivi Afriana, Analisis Statistik dengan SPSS untuk Penelitian Kuantitatif, *Sulawesi Tenggara : PP Al Mawadah Warrahmah Kolaka*, 2021, 25 – 27.

1. H_1 : Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
2. H_2 : Citra Organisasi (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

I. Sistematika Pembahasan

Bagian ini akan menguraikan langkah-langkah dalam menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan. Tujuannya adalah menyusun pembahasan secara sistematis dan mendetail dengan menjelaskan struktur penyajian, yang mencakup:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas konteks permasalahan yang diangkat, poin-poin utama yang diteliti, serta tujuan dan manfaat penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat ruang lingkup kajian materi yang meliputi variabel dan indikator penelitian, definisi operasional setiap variabel, asumsi dasar yang digunakan, hipotesis yang dirumuskan, serta sistematika penyajian data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tinjauan literatur yang mencakup penelitian sebelumnya serta teori-teori yang relevan dengan variabel dalam penelitian ini. Fokus kajian pustaka meliputi pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Teori-

teori yang mendukung akan dijelaskan untuk memberikan landasan akademik yang kuat dalam memahami hubungan antar variabel tersebut.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk pendekatan dan jenis penelitian yang dipilih. Selain itu, dijelaskan juga populasi dan sampel yang diteliti, teknik serta alat pengumpulan data, serta langkah-langkah analisis data yang akan digunakan untuk mengolah hasil penelitian pada bab berikutnya.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yang mencakup deskripsi objek penelitian, penyajian dan analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan terhadap temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi evaluasi terhadap hasil penelitian serta rekomendasi yang diberikan berdasarkan temuan dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merangkum hasil penelitian sebelumnya sebagai perbandingan. Hal ini bertujuan untuk membantu peneliti menekankan keunikan dan perbedaan dari penelitian mereka dengan penelitian sebelumnya. Data dan Informasi ini diambil dari artikel jurnal ilmiah yang telah dipublikasikan. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memiliki kesamaan dengan penelitian ini antara lain :

1. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung” adalah judul jurnal ilmiah yang ditulis oleh Muhammad Husni Akbar, Entin Kartini, dan Rezky Afiahtul pada tahun 2023. Penelitian ini melibatkan partisipasi masyarakat di Kecamatan Mandalajati, Kota Bandung, yang tersebar di empat kelurahan. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan membagikan kuesioner kepada warga, dan diperoleh 37 responden sebagai sampel penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk *Windows*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif diterima, yang berarti kualitas pelayanan

memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa berbagai upaya yang telah dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut telah memberikan dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kelemahan yang ada, melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan meningkatkan aksesibilitas serta kejelasan informasi.²²

2. Darul Sugianto, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata menerbitkan jurnal ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon” pada tahun 2025. Fokus penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif, teknik pengambilan data survey dengan menyebarkan kuisisioner/angket berjumlah 104 responden. Berdasarkan hasil analisis uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 76,979 yang lebih tinggi dibandingkan dengan F_{tabel} sebesar 3,0855. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang berada di bawah ambang batas 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa baik kualitas

²² Muhammad Husni Akbar, Entin Kartini, dan Rezky Afiahtul Barokah, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, *PROFESIONAL : Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, Vol.10 No.2, 2023, 871 – 880.

pelayanan maupun citra perusahaan memberikan kontribusi positif yang nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Grogol, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon.²³

3. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar” adalah judul ilmiah yang ditulis oleh Ana Mayasari pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatif (*explanatory research*), dengan desain penelitian kausal yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antar variabel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yakni pemilihan responden secara kebetulan berdasarkan ketersediaan dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi. Sampel dalam penelitian ini terdiri atas 65 orang warga Desa Padang Loang yang menerima layanan dari kantor desa. Dengan menggunakan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup ketepatan waktu, akurasi layanan, sikap sopan dan ramah dari pegawai, serta kenyamanan lingkungan pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang memanfaatkan layanan di Kantor Desa Paulan, Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar. Hal ini dibuktikan melalui nilai t_{hitung} sebesar 7,542 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,998, serta nilai signifikansi sebesar 0,00 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, kualitas

²³ Darul Sugianto, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, *JW : Jurnal Witana*, Vol.3 No.1, 2025, 42 - 49.

pelayanan dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat..²⁴

4. Ni Kadek Tasya Novita Devi dan Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti menerbitkan jurnal ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat” pada tahun 2023. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain *Ex Post Facto*, yang berarti bahwa analisis dilakukan terhadap data yang telah tersedia untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menetapkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun citra Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara bersama-sama, kedua variabel ini memberikan kontribusi sebesar 94,3% terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan citra yang diberikan oleh Kantor Camat Kuta Selatan. Namun, terdapat sisa 5,7% dari kepuasan masyarakat yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan citra perusahaan sangat penting, ada variabel lain yang

²⁴ Ana Mayasari, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, *JESYA : Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.3 No.2, 2020, 36 – 42.

juga berperan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, dan hal ini dapat menjadi area untuk penelitian lebih lanjut..²⁵

5. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan” adalah judul jurnal ilmiah yang ditulis oleh Nia Sonani dan Anisa Yulia pada tahun 2021. Sampel penelitian ini menggunakan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan, menggunakan teknik *accidental sampling* penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dengan jumlah responden adalah sebanyak 60 orang. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa indikator *assurance* (jaminan) paling berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan dengan koefisien regresi sebesar 0,150. Temuan ini mencerminkan harapan masyarakat akan adanya jaminan keamanan serta ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen saat mengurus administrasi kependudukan. Di sisi lain, dalam penelitian ini diketahui bahwa indikator empati (*empathy*) menunjukkan pengaruh terendah terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,023. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dari petugas pelayanan untuk meningkatkan sikap empati terhadap warga yang tengah mengurus administrasi di

²⁵ Ni Kadek Tasya Novita Devi dan Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Bisnis*, Vo. 16 No.2, 2023, 384 – 394.

Kantor Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor.²⁶

6. Rizky Yolanda dan Irvan FC. Oentoeng, menerbitkan jurnal berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang” pada tahun 2024. Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan berdasarkan tiga kategori demografis: usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data disebarkan kepada masyarakat yang berusia antara 15 tahun hingga lebih dari 40 tahun. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,00, yang berada di bawah ambang batas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa secara statistik, variabel Kualitas Pelayanan dan Citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan dan peningkatan kedua aspek tersebut sebagai bagian integral dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.²⁷

7. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa” merupakan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Rasilia W. Rawis,

²⁶ Nia Sonani dan Anisa Yulia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan, *Jurnal Visionida*, Vol. 7 No.1, 2021, 14 – 21.

²⁷ Rizky Yolanda dan Irvan FC. Oentoeng, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang, *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, Vol. 3 No.1, 2024, 116 – 124.

Joorie Ruru, dan Helly Kolondam pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif yang berlandaskan pada *paradigma positivisme*, dengan tujuan untuk menguji hubungan antara variabel. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 38 orang yang merupakan masyarakat Desa Kanonang Lima, Kecamatan Kawangkoan Barat, Kabupaten Minahasa. Untuk menguji hipotesis, digunakan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori baik berdasarkan indikator yang digunakan. Selain itu, kualitas pelayanan publik terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 37,0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 37% variasi dalam kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik.²⁸

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Penulis & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Husni Akbar, Entin Kartini, dan Rezky Afihtul. (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Menggunakan pendekatan analisis regresi	a. Objek Penelitian yakni Masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung b. Memiliki satu

²⁸ Rasilia W. Rawis, Joorie Ruru, dan Helly Kolondam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa, *JAP : Jurnal Administrasi Publik*, Vol. III No. 114, 2022, 45 – 56.

		Mandalajati Kota Bandung. ²⁹	berganda.	variabel bebas dan satu variabel terikat.
2.	Darul Sugianto, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. ³⁰	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Variabel yang sama. c. Menggunakan pendekatan analisis regresi berganda.	a. Objek Penelitian yakni Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.
3.	Ana Mayasari. (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. ³¹	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Menggunakan pendekatan analisis regresi berganda.	a. Objek Penelitian yakni Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar b. Memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terikat.
4.	Ni Kadek Tasya Novita Devi dan Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Variabel yang sama. c. Menggunakan pendekatan analisis	a. Objek Penelitian yakni Kantor Camat Kuta Selatan. b. Menggunakan desain <i>Ex Post Facto</i>

²⁹ Muhammad Husni Akbar, Entin Kartini, dan Rezky Afiatul Barokah, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, *PROFESIONAL : Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, Vol.10 No.2, 2023, 871 – 880.

³⁰ Darul Sugianto, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, *JW : Jurnal Witana*, Vol.3 No.1, 2025, 42 - 49.

³¹ Ana Mayasari, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, *JESYA : Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.3 No.2, 2020, 36 – 42.

		Kepuasan Masyarakat. ³²	regresi berganda.	
5.	Nia Sonani dan Anisa Yulia. (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan. ³³	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Menggunakan pendekatan analisis regresi berganda.	a. Objek Penelitian yakni Kantor Kecamatan Bogor Selatan b. Memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terikat.
6.	Rizky Yolanda dan Irvan FC. Oentoeng (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang. ³⁴	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Variabel yang sama. c. Menggunakan pendekatan analisis regresi berganda.	a. Objek Penelitian yakni Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang. b. Pengujian variabel secara simultan.
7.	Rasilia W. Rawis, Joorie Ruru, dan Helly Kolondam. (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan	a. Menggunakan Metode Kuantitatif. b. Menggunakan pendekatan analisis regresi berganda.	a. Objek Penelitian yakni Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat b. Memiliki satu variabel bebas

³² Ni Kadek Tasya Novita Devi dan Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Bisnis*, Vol. 16 No.2, 2023, 384 – 394.

³³ Nia Sonani dan Anisa Yulia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan, *Jurnal Visionida*, Vol. 7 No.1, 2021, 14 – 21.

³⁴ Rizky Yolanda dan Irvan FC. Oentoeng, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang, *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, Vol. 3 No.1, 2024, 116 – 124.

		Barat Kabupaten Minahasa. ³⁵		dan satu variabel terikat.
--	--	---	--	----------------------------

B. Kajian Teori

a) Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Putra, Pratiwi, dan Trisnawati, kualitas pelayanan merujuk pada hubungan dinamis antara penyedia dan penerima layanan yang menghasilkan kepuasan bersama. Layanan dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi dan kebutuhan individu, dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terkait dengan produk maupun jasa yang disediakan.³⁶

Fandy Tjiptono dan Chandra mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis, yang mencakup berbagai aspek seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas dikatakan tercapai apabila aspek-aspek tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna atau penerima layanan.³⁷

Kualitas adalah konsep relatif dan abstrak yang bergantung pada konteks, berfungsi sebagai tolok ukur pemenuhan standar terhadap produk, layanan, atau proses. Dalam administrasi publik,

³⁵ Rasilia W. Rawis, Joorie Ruru, dan Helly Kolondam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa, *JAP : Jurnal Administrasi Publik*, Vol. III No. 114, 2022, 45 – 56

³⁶ Putra, Pratiwi, dan Trisnawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar), *JAP : Jurnal Administrasi Publik*, 2015, 218.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014, 115.

pelayanan diartikan sebagai penerapan standar yang menggambarkan jenis layanan pemerintah kepada masyarakat, dengan fokus utama pada pemenuhan kebutuhan dasar dan kepentingan publik. Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan, berbagai pendapat dari para ahli dapat dijadikan sebagai rujukan. Menurut Aritonang, persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan harus sesuai dengan harapan mereka.³⁸

Dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung atau tidak langsung disebut sebagai pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian yang sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup segala hal yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka, sehingga dapat membangun kepercayaan pelanggan.

2. Dimensi – dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :³⁹

- a. *Tangible* atau bukti fisik, merujuk pada bukti fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan, meliputi

³⁸ Lerbian Aritonang, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005, 125.

³⁹ Rambat Lupiyoadi, *Entrepreneurship for Mindset to Strategy*, Jakarta : Salembaempat, 2013, 123.

penampilan fasilitas, perlengkapan, sumber daya manusia, serta materi komunikasi. Dimensi ini menunjukkan keberadaan dan citra organisasi di mata publik, di mana kondisi dan pengelolaan sarana prasarana, termasuk lingkungan sekitar, menjadi indikator empiris dari kualitas layanan yang disampaikan.

b. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai janji, menunjukkan tingkat ketepatan dan kepercayaan tinggi. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi ekspektasi masyarakat melalui pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan.

c. *Responsiveness* atau ketanggapan, merujuk pada kesiapan dan kesungguhan instansi dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, serta kemampuan petugas menyampaikan informasi secara jelas, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang tanggap dan informatif.

d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, mencakup pengetahuan, sopan santun, dan kompetensi petugas yang bertugas, serta mampu menanamkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat melalui profesionalisme dan kredibilitas pelayanan.

e. *Empathy* yaitu perhatian tulus dan individual dari penyedia layanan yang berfokus pada pemahaman kebutuhan dan kondisi setiap pengguna, guna menciptakan hubungan yang humanis

dan berorientasi pada kepuasan.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan berkualitas krusial dalam mencapai kepuasan masyarakat dan memperkuat citra organisasi. Menurut Kasmir, kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor utama penentu mutu pelayanan, mengingat peran kunci mereka sebagai ujung tombak dalam interaksi langsung dengan masyarakat, yang menentukan keberhasilan komunikasi dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.⁴⁰

Menurut Tjiptono mengemukakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang perlu diperhatikan, antara lain :⁴¹

a. Identifikasi Determinan Kualitas Pelayanan

Langkah awal melibatkan riset untuk mengidentifikasi elemen kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pasar sasaran dan mengevaluasi penilaian mereka.

b. Pengelolaan Harapan Pelanggan

Janji berlebihan dapat meningkatkan ekspektasi pelanggan yang sulit dipenuhi. Oleh karena itu, perusahaan harus menghindari janji yang tidak dapat ditepati dan berusaha memberikan lebih dari yang dijanjikan.

⁴⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010, 3.

⁴¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014, 22.

c. Pengelolaan Bukti Pelayanan

Pengelolaan bukti bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan terhadap mutu layanan, baik selama proses pelayanan maupun setelahnya, dengan fokus pada aspek-aspek yang terlihat (*tangible*).

d. Pengembangan Budaya Kualitas

Budaya kualitas mencerminkan sistem organisasi yang mendukung peningkatan kualitas secara berkelanjutan, meliputi filosofi, kepercayaan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang ada dalam organisasi..

4. Jenis – Jenis Pelayanan

Menurut Batinggi ada tiga jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh siapa saja, yaitu : ⁴²

a. Pelayanan secara lisan

Agar pelayanan lisan dapat mencapai hasil yang diinginkan, terdapat beberapa syarat yang perlu dipenuhi oleh pemberi layanan, di antaranya:

1. Memahami isu-isu yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Menunjukkan sikap sopan dan ramah.
3. Mampu menjelaskan hal-hal yang diperlukan.

b. Pelayanan secara tulisan

Pelayanan dalam bentuk tulisan merupakan jenis

⁴² Ahmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Universitas Terbuka, 2011, 21.

pelayanan yang paling sering digunakan dalam menjalankan tugas. Layanan ini terbagi menjadi dua kategori :

1. Informasi tertulis yang bertujuan membantu pihak yang membutuhkan untuk mempermudah urusan mereka dengan lembaga atau instansi tertentu.
2. Tanggapan tertulis seperti laporan, pemberitahuan, permohonan, atau penyerahan dokumen.

c. Pelayanan melalui tindakan

Dalam praktik sehari-hari, layanan ini sering kali melibatkan interaksi lisan, sehingga layanan tindakan dan lisan kerap digabungkan. Hal ini terjadi karena sebagian besar hubungan pelayanan dilakukan secara verbal.

5. Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis dari berbagai studi yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono, terdapat enam kriteria dalam model kualitas pelayanan yang dinilai efektif, yaitu :⁴³

a. *Profesionalisme and Skills*

Pelanggan menilai bahwa penyedia layanan, staf, sistem operasional, serta sarana fisik memiliki kompetensi yang memadai dalam menangani permasalahan mereka secara profesional, terutama yang berkaitan dengan hasil akhir dari layanan yang diberikan.

⁴³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh*, Yogyakarta: Andi, 2011, 261.

a. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasakan perhatian besar dari karyawan jasa (personel kontak pelanggan) yang bersikap ramah dan spontan dalam membantu menyelesaikan masalah mereka.

b. *Accecbility and Flexibility*

Pelanggan menemukan bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasional, karyawan, dan sistem operasinya dirancang untuk memudahkan akses. Selain itu, sistem ini fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

c. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan merasa yakin bahwa penyedia jasa, karyawan, dan sistemnya dapat diandalkan untuk menepati janji serta melakukan segala sesuatu dengan memprioritaskan kepentingan pelanggan.

d. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa jika terjadi kesalahan atau kejadian yang tidak diinginkan, penyedia jasa segera bertindak untuk mengatasi situasi tersebut dan menemukan solusi.

e. *Reputation and Credibility*

Pelanggan percaya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat diandalkan dan memberikan manfaat yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Sementara itu, Kotler dan Keller mengidentifikasi model kualitas layanan melalui lima bentuk kesenjangan yang berpotensi menyebabkan terjadinya kegagalan dalam pemberian pelayanan : ⁴⁴

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.

Terjadi ketika pihak manajemen gagal memahami secara akurat apa yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan. Muncul saat pemahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan tidak diikuti dengan perumusan standar kualitas layanan yang sesuai

3. Kesenjangan antara spesifikasi layanan dan implementasi layanan. Terjadi apabila pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Kesenjangan antara pelaksanaan layanan dan komunikasi eksternal. Timbul ketika informasi yang disampaikan kepada pelanggan melalui media promosi atau komunikasi lainnya tidak sesuai dengan kenyataan saat layanan diberikan.

5. Kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap layanan dan harapan mereka. Terjadi ketika pelanggan memiliki persepsi atau penilaian yang tidak sesuai dengan ekspektasi awal terhadap layanan yang diterima.

⁴⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*, Jakarta: Erlangga, 2012, 53.

b) Citra Organisasi

1. Pengertian Citra

Citra merupakan persepsi menyeluruh yang terbentuk terhadap suatu organisasi, yang muncul dari perilaku, reputasi, dan interaksi organisasi tersebut dengan publik. Dalam konteks kelembagaan maupun individu, citra mencerminkan bagaimana entitas tersebut dikenali dan dipersepsikan oleh masyarakat. Citra juga dapat diartikan sebagai representasi atau kesan yang terbentuk di benak publik berdasarkan pemahaman mereka terhadap informasi, baik yang akurat maupun yang tidak lengkap. Ketidaktepatan informasi dapat menyebabkan terbentuknya citra yang keliru atau tidak utuh.⁴⁵

Citra secara lebih luas sebagai kumpulan keyakinan, pandangan, dan persepsi individu terhadap suatu objek, baik itu individu, kelompok, maupun lembaga. Jika objek tersebut adalah sebuah lembaga, maka citra mencakup keseluruhan keyakinan, gambaran, dan kesan yang dimiliki individu terhadap lembaga tersebut. Dengan demikian, citra lembaga menggambarkan hubungan antara individu atau kelompok dengan lembaga berdasarkan penilaian mereka.⁴⁶

⁴⁵ Selvy K, Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Smk Pelita Nusantara 1 (Studi Kasus Sebelum Pemberlakuan Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru), 2023, 23.

⁴⁶ Fina Sunardiyah, Pawito, dan Albert Muhammad Isrun Naini, Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media, dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 20 No. 2, 2022, 242.

Pengukuran citra yang efektif melibatkan penilaian opini, persepsi, dan respons individu terhadap objek tertentu, guna memahami makna dan preferensi mereka dalam konteks organisasi. Citra terbentuk dari kesan subjektif yang dipengaruhi oleh pengetahuan dan informasi yang diperoleh, sebagaimana dijelaskan dalam *Basics of Public Relations*, di mana citra merupakan persepsi berdasarkan kenyataan yang dipahami individu serta sikap yang mencerminkan pandangannya.⁴⁷

Jadi citra merupakan gambaran atau kesan yang muncul dari cara seseorang mengolah informasi terbaru tentang suatu hal dari berbagai sumber. Sedangkan Citra lembaga atau organisasi merupakan persepsi, kesan, atau pandangan yang terbentuk di benak masyarakat terhadap suatu lembaga. Citra ini mencerminkan bagaimana publik menilai dan memandang berbagai aspek dari lembaga tersebut, terutama dari sudut pandang pihak luar organisasi.

Citra positif mencerminkan kinerja konsisten yang didukung oleh kemampuan dan strategi berkelanjutan, di mana sikap, tindakan, serta komunikasi kolektif lembaga membentuk persepsi masyarakat. Pembentukan citra ini memerlukan upaya strategis dan kapabilitas yang memadai, serta keberhasilan bergantung pada efektivitas pengelolaan internal dan pemberdayaan yang optimal.⁴⁸ Citra

⁴⁷ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar – Dasar Public Relations*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2010), 114.

⁴⁸ Anisa Sri Restanti, Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan, *Record and Library Journal*, Volume 1, Nomor 2, Juli – Desember 2015.

lembaga yang kuat dan positif memberikan berbagai manfaat penting, antara lain :⁴⁹

1. Meningkatkan daya saing baik dalam jangka menengah maupun jangka panjang.
2. Memberikan perlindungan atau proteksi bagi lembaga selama menghadapi masa-masa krisis atau situasi kritis.
3. Memperkuat efektivitas strategi pemasaran yang dijalankan, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima oleh publik.
4. Membantu efisiensi melalui penghematan biaya operasional berkat kepercayaan yang telah terbentuk di masyarakat.

2. Jenis – Jenis Citra

Terdapat beberapa jenis citra (*image*) dalam aktivitas hubungan masyarakat (*public relations*), yaitu.⁵⁰

a. Citra Cermin (*Mirror Image*)

Pandangan internal perusahaan (terutama pimpinan) yang merasa memiliki citra baik, namun seringkali berbeda dengan persepsi publik yang sebenarnya.

b. Citra Kini (*Current Image*)

Kesan publik tentang perusahaan/organisasi/produk berdasarkan pengalaman dan informasi. Penerimaan publik yang

⁴⁹ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Pelayanan SIM Corner Di Indonesia*, ed. Fitri Ana Rahmayani (Surabaya: Jakad Publishing, 2019), 57.

⁵⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2007, 77.

buruk dapat menyebabkan prasangka, permusuhan, dan citra yang tidak adil atau negatif. *Public relations* (PR) menghadapi tantangan dalam situasi ini.

c. Citra Keinginan (*Wish Image*)

Citra yang ingin diciptakan perusahaan di mata publik. Manajemen berusaha menciptakan kesan positif (*good awareness*) terhadap lembaga, produk, atau layanan, dengan tujuan membangun hubungan timbal balik yang baik dan penerimaan positif dari publik.

d. Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Keseluruhan identitas perusahaan di mata publik, mencakup sejarah, kualitas layanan, *keberhasilan* pemasaran, dan tanggung jawab sosial (*social care*). Humas/Public Relations berperan menjaga citra positif, yang berpengaruh pada nilai saham dan daya saing. Citra perusahaan adalah aset berharga yang berdampak langsung pada persepsi konsumen dan keberlangsungan operasional. Terdapat beberapa fungsi citra bagi perusahaan, yaitu :⁵¹

- 1) Citra yang menceritakan harapan. Memberikan gambaran mengenai ekspektasi yang ingin dibangun perusahaan di benak konsumen.

⁵¹ Firsan Nova, *Crisis Public Relations*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011, 303 – 304.

2) Citra sebagai penyaring. Berfungsi sebagai filter yang mempengaruhi bagaimana publik memandang aktivitas perusahaan.

3) Citra sebagai pengalaman dan harapan konsumen. Terbentuk dari pengalaman pelanggan yang dikombinasikan dengan harapan mereka terhadap perusahaan.

4) Citra yang berpengaruh pada manajemen. Mempengaruhi pengambilan keputusan dalam strategi dan operasional perusahaan.

e. Citra Serbaneka (*Multiple Image*)

Citra ini memperkuat identitas perusahaan melalui elemen visual seperti logo, nama merek, seragam karyawan, desain gedung, dan penampilan profesional staf, yang terintegrasi untuk membangun persepsi publik yang positif.

f. Citra Penampilan (*Performance Image*)

Citra ini mencerminkan cara karyawan dan profesional perusahaan berinteraksi dengan publik, termasuk dalam pelayanan. Aspek kecil seperti penyambutan pelanggan dan respons telepon sangat memengaruhi kesan profesionalisme dan etika pelayanan, sehingga perhatian terhadap citra penampilan menjadi krusial dalam membangun hubungan baik dengan publik.

3. Faktor Pembentukan Citra

Citra sebuah organisasi terbentuk melalui berbagai faktor yang mencerminkan identitas, kualitas, serta interaksi organisasi dengan publik. Beberapa aspek utama yang mempengaruhi citra organisasi meliputi identitas fisik, identitas nonfisik, kualitas hasil dan pelayanan, serta aktivitas dan pola hubungan dengan pihak eksternal.⁵²

a. Identitas Fisik

Elemen visual (nama, logo, desain gedung, tampilan kantor) dan audio (jingle, lagu khas) yang mudah dikenali, serta penggunaan media komunikasi (cetak, digital) untuk memperkenalkan dan memperkuat citra organisasi di mata publik.

b. Identitas Nonfisik

Aspek-aspek tak kasat mata seperti sejarah, filosofi, budaya kerja, sistem penghargaan dan sanksi, serta nilai-nilai organisasi. Faktor-faktor ini membentuk karakter dan reputasi organisasi, di mana budaya kerja yang baik dan nilai-nilai yang kuat cenderung menghasilkan citra positif di mata publik.

c. Kualitas Hasil, Mutu, dan Pelayanan

Kualitas produk/layanan mencerminkan profesionalisme dan manajemen yang baik. Menjaga mutu dan meningkatkan

⁵² Gassing, Syarifuddin S. dan Suryanto, *Public Relations*, Yogyakarta: Andi Offset. 2016, 157 – 158.

layanan penting untuk mempertahankan citra positif. Strategi *public relations* (PR) yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi dan produk.

d. Aktivitas dan Pola Hubungan

Interaksi dengan konsumen, mitra bisnis, dan pihak eksternal membentuk citra. Komunikasi yang jujur, tanggung jawab sosial, dan kemitraan yang baik menjaga reputasi. Respon positif terhadap pelanggan dan keterbukaan meningkatkan citra organisasi.

4. Proses Pembentukan Citra

Citra institusi terbentuk dari pengetahuan dan informasi yang diperoleh individu melalui pengalaman langsung maupun tidak langsung, yang memengaruhi persepsi dan perilaku terhadap institusi tersebut. Proses ini berlangsung melalui pengolahan rangsangan eksternal dan pengalaman, sehingga citra berkembang seiring interaksi dan persepsi yang terbentuk dalam individu.⁵³

Model pembentukan citra menjelaskan bagaimana rangsangan (*stimulus*) dari lingkungan diolah dan mempengaruhi respons individu. Stimulus yang diberikan dapat diterima atau ditolak oleh individu. Jika ditolak, maka proses pembentukan citra tidak akan berlangsung. Namun, jika diterima, berarti terjadi komunikasi dan perhatian dari publik, sehingga proses selanjutnya

⁵³ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar – Dasar Public Reation*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2011, 114.

dapat berjalan. Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto mengemukakan bahwa terdapat empat unsur utama yang membentuk citra, yaitu :⁵⁴

- a. Persepsi, Interpretasi individu terhadap elemen lingkungan berdasarkan pengalaman pribadi, yang memengaruhi pembentukan citra. Kesesuaian informasi dengan pengetahuan sebelumnya cenderung menghasilkan pandangan positif.
- b. Kognisi, Keyakinan individu terhadap stimulus, yang berkembang melalui informasi yang memadai dan relevan, sehingga memengaruhi dan membentuk keyakinan tersebut secara mendalam.
- c. Motivasi, Dorongan internal yang menggerakkan individu untuk merespons sesuai dengan tujuan pemberi rangsangan. Motivasi memicu keinginan untuk melakukan aktivitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga mendorong individu untuk bertindak guna memenuhi kebutuhan atau mencapai hasil yang diinginkan.
- d. Sikap, yang didefinisikan sebagai kecenderungan individu untuk bertindak, mempersepsi, berpikir, dan merasakan sesuatu saat berhadapan dengan objek, ide, situasi, atau nilai tertentu. Sikap tidak dapat disamakan dengan perilaku karena sikap merupakan predisposisi atau kesiapan mental yang memengaruhi bagaimana

⁵⁴ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar – Dasar Public Reation*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2011, 116.

individu merespons sesuatu, sementara perilaku adalah wujud nyata dari tindakan tersebut.

Dengan demikian, pembentukan citra sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu memproses informasi yang diterima dan bagaimana faktor-faktor seperti persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap berperan dalam menentukan respons mereka.

5. Indikator Citra Organisasi

Citra perusahaan secara lengkap mencakup delapan elemen penting yang menjadi dasar dalam membentuk persepsi publik terhadap perusahaan, yakni sebagai berikut :⁵⁵

a. *Personality*

Menggambarkan keseluruhan karakter atau ciri khas perusahaan sebagaimana dipersepsikan oleh publik sasaran, termasuk pemahaman masyarakat mengenai perusahaan sebagai entitas yang terpercaya dan memiliki tanggung jawab sosial.

b. *Reputation*

Reputasi merujuk pada persepsi publik terhadap rekam jejak organisasi di masa lalu serta ekspektasi terhadap prospek masa depannya, yang seringkali dinilai dengan membandingkan dengan organisasi lain atau para pesaingnya.

c. *Credibility*

⁵⁵ Ziko Pasaribu, Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal PT. Dirgantara Indonesia terhadap Perusahaan, *Jurnal Sositologi*, Vol. 14 No.1, 2015, 67.

Organisasi diharapkan memiliki kredibilitas yang mencakup tiga aspek utama: kemampuan menghasilkan keuntungan (*profitabilitas*), menjaga kestabilan operasional, dan menawarkan prospek masa depan yang meyakinkan.

d. *Reliability*

Mengacu pada harapan pelanggan bahwa organisasi mampu menjaga kualitas produk atau jasa secara konsisten dan memberikan jaminan pelayanan prima yang dapat diandalkan.

e. *Trustworthiness*

Kepercayaan adalah ekspektasi utama dari para karyawan, di mana organisasi diharapkan mampu menjadi institusi yang dapat dipercaya, memberdayakan karyawan secara optimal, serta menumbuhkan rasa kepemilikan dan kebanggaan di kalangan karyawan.

f. *Responsibility*

Tanggung jawab mencerminkan harapan komunitas terhadap perusahaan, meliputi sejauh mana organisasi berkontribusi terhadap pembangunan masyarakat sekitar, menunjukkan kepedulian sosial, dan menerapkan prinsip ramah lingkungan dalam operasionalnya.

g. *Value*

Nilai atau *value* mengacu pada prinsip-prinsip dan budaya organisasi, seperti kepedulian manajemen terhadap

kepuasan pelanggan dan responsivitas karyawan dalam menanggapi permintaan maupun keluhan yang masuk.

h. *Corporate Identity*

Identitas perusahaan merupakan elemen visual yang memudahkan publik sasaran mengenali organisasi, yang ditunjukkan melalui penggunaan logo, warna khas, slogan, serta atribut branding lainnya.

c) **Kepuasan Masyarakat**

1. **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat, sebagai respons terhadap kualitas layanan publik, merupakan indikator utama keberhasilan layanan tersebut. Kepuasan tercapai apabila masyarakat merasakan kesesuaian layanan dengan harapan dan kebutuhannya, yang menjadi refleksi positif dari reaksi terhadap kinerja dan layanan yang diterima. Menurut Sumarwan, kepuasan diukur dari sejauh mana perasaan individu terbentuk setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasinya.⁵⁶

Menurut Sedarmayanti, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki.⁵⁷ Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, kepuasan

⁵⁶ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor : PT. Ghalia Indonesia, 2011, 261.

⁵⁷ Sedarmayanti, *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*, Bandung : Mandar Maju, 2007, 244.

masyarakat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara publik, yang dinilai melalui perbandingan antara harapan dan kebutuhan yang mereka miliki.⁵⁸

Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai kondisi emosional, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang timbul ketika seseorang membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimilikinya. Mereka juga menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah pelanggan mengevaluasi sejauh mana kinerja yang diterima sesuai dengan harapan awal.⁵⁹

Menurut Rayi Endah, kepuasan masyarakat mencerminkan keseluruhan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan, serta pengalaman selama interaksi dengan lembaga terkait.⁶⁰ Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan hasil penilaian dan persepsi terhadap kinerja aparatur penyelenggara.⁶¹ Sedangkan, Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh

⁵⁸ Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, 4.

⁵⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13*, Jakarta: Erlangga, 2009, 70

⁶⁰ Rayi Endah, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Yogyakarta: Andi, 2008, 66.

⁶¹ Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, 5.

keluhan dan ekspektasi, sehingga merupakan hasil perbandingan antara persepsi terhadap kinerja dan harapan. Ketika kinerja di bawah harapan, pelanggan cenderung tidak puas; sebaliknya, jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan merasa puas.⁶²

Dapat disimpulkan pengertian kepuasan masyarakat menurut beberapa ahli diatas yakni Kepuasan merupakan Reaksi emosional positif yang timbul dari perbandingan antara pengalaman yang dirasakan dengan harapan. Keselarasan atau kelebihan kinerja produk/layanan terhadap ekspektasi menghasilkan kepuasan, sementara kekurangan kinerja menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan bergantung pada keselarasan harapan dan pengalaman.

2. Faktor – faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Barnes, terdapat lima tingkatan utama yang menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa atau suatu organisasi. Faktor-faktor ini menggambarkan berbagai level kepuasan yang dapat dialami masyarakat dalam menilai kualitas layanan yang mereka terima :⁶³

a. Produk atau Jasa Inti

Elemen utama dalam penawaran yang menggambarkan produk atau jasa pokok yang disediakan oleh perusahaan.

⁶² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi kedua. Cetakan ketujuh*, Yogyakarta : Andi, 2011, 24.

⁶³ Barnes, *Secrek of Customer Relationship Management*, Yogyakarta: Andi, 2006, 17.

b. Sistem dan Layanan Pendukung

Mencakup layanan tambahan yang bertujuan untuk melengkapi dan meningkatkan kualitas produk atau jasa inti yang diberikan.

c. Performa Teknis

Terkait dengan sejauh mana perusahaan dapat menyajikan produk inti dan layanan pendukung sesuai dengan standar dan harapan. Fokus utama pada kesesuaian antara produk yang ditawarkan dengan janji yang diberikan kepada pelanggan.

d. Elemen Interaksi dengan Pelanggan

Merujuk pada interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan, baik yang terjadi secara langsung maupun melalui media teknologi.

e. Elemen Emosional

Mencakup dimensi emosional dalam pelayanan inti, yaitu bagaimana cara perusahaan menciptakan perasaan positif di dalam diri pelanggan.

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan pelanggan, menurut M. Rusydi, dapat dibedakan menjadi beberapa kategori :⁶⁴

a. Apabila kinerja layanan berada di bawah harapan pelanggan,

⁶⁴ M. Rusydi, *Costumer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2017, 27 – 28.

maka pelanggan akan merasa tidak puas, karena apa yang diterima tidak memenuhi ekspektasi yang mereka miliki.

- b. Jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, karena ada keselarasan antara harapan mereka dan hasil yang diterima dari penyedia layanan.

Tjiptono mengidentifikasi empat pendekatan utama yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu : ⁶⁵

1. Sistem Keluhan dan Saran

Penyediaan wadah bagi pelanggan untuk menyampaikan pendapat, keluhan, dan saran melalui formulir, kotak saran, atau saluran telepon, yang memungkinkan perusahaan mengidentifikasi dan menangani masalah dengan lebih cepat.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Evaluasi kepuasan pelanggan melalui survei berkala dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau panggilan acak untuk mengetahui perasaan mereka terhadap kinerja perusahaan dan pesaing.

3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Evaluasi pengalaman pelanggan dengan mengirim seseorang yang berpura – pura sebagai pembeli untuk menilai

⁶⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014, 19.

layanan dan produk perusahaan serta kompetitor.

4. Analisis Pelanggan yang Hilang

Upaya menghubungi pelanggan yang sudah tidak aktif untuk mengidentifikasi alasan mereka berhenti menggunakan layanan/produk, serta potensi penyebab peralihan ke kompetitor. Informasi ini diperoleh melalui pertanyaan langsung kepada pelanggan.

4. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari :⁶⁶

a. Kesesuaian Harapan

Tingkat pemenuhan atau pelampauan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan, baik dari segi petugas maupun fasilitas yang disediakan sesuai dengan atau melebihi apa yang diantisipasi oleh masyarakat.

b. Minat Berkunjung Kembali

Ini mencerminkan kesediaan masyarakat untuk kembali berkunjung. Ketertarikan untuk kembali muncul karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan dianggap memuaskan, atau karena fasilitas pendukung yang disediakan dianggap memadai.

⁶⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014, 101.

Indikator kepuasan masyarakat menurut Lupiyoadi dalam konteks pelayanan jasa meliputi beberapa aspek penting. Berikut adalah beberapa indikator yang biasa dijelaskan : ⁶⁷

1. Kualitas Pelayanan, Menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Kesesuaian Harapan, Tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka alami saat menerima pelayanan.
3. Kecepatan Pelayanan, Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Ketersediaan Fasilitas, Ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung yang membantu dalam proses pelayanan.
5. Sikap dan Perilaku Petugas Kesopanan, keramahan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Tanggung Jawab dan Kejelasan Informasi, Kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur dan tanggung jawab petugas.
7. Keadilan dalam Pelayanan, Pelayanan yang diberikan secara adil tanpa diskriminasi terhadap kelompok tertentu.
8. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan, Kondisi fisik tempat pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman untuk masyarakat.

⁶⁷ Rambat Lupiyoadi, *Entrepreneurship for Mindset to Strategy*, Jakarta : Salembaempat, 2013, 123.

d) Keterkaitan Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi, dan Kepuasan Masyarakat dengan Manajemen Dakwah

Hubungan antara kualitas pelayanan, citra organisasi, dan kepuasan masyarakat dengan manajemen dakwah sangat erat, karena manajemen dakwah merupakan pengelolaan seluruh aktivitas dakwah secara sistematis, termasuk pelayanan dan pencitraan lembaga dakwah seperti KUA. Adapun hubungan setiap variabel dengan manajemen dakwah antara lain:

1. Kualitas Pelayanan dan Manajemen Dakwah

Dalam manajemen dakwah, kualitas pelayanan merupakan bagian dari pelaksanaan dakwah yang nyata. Pelayanan yang baik mencerminkan nilai-nilai dakwah Islam, seperti amanah, kejujuran, profesionalisme, dan ihsan (melayani dengan kebaikan).

KUA sebagai lembaga yang memberikan pelayanan keagamaan (nikah, rujuk, konsultasi keagamaan) menjadi tempat pelaksanaan dakwah bil hal (dakwah melalui tindakan nyata). Maka, manajemen dakwah perlu mengatur bagaimana pelayanan diberikan agar sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

2. Citra Organisasi dan Manajemen Dakwah

Manajemen dakwah harus mampu membangun citra organisasi yang positif, karena citra yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pesan-pesan dakwah dan lembaga dakwah itu sendiri.

KUA yang memiliki citra profesional, ramah, dan religius akan lebih mudah diterima oleh masyarakat sebagai pelaksana dakwah institusional.

3. Kepuasan Masyarakat dan Manajemen Dakwah

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA merupakan indikator keberhasilan manajemen dakwah. Dakwah yang dikelola dengan baik akan melahirkan layanan yang memuaskan, sehingga masyarakat akan lebih terbuka menerima nilai-nilai Islam. Kepuasan juga akan mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan dakwah dan memperkuat legitimasi lembaga dakwah seperti KUA.

Dalam perspektif dakwah Islam, kepuasan masyarakat mencerminkan keberhasilan “dakwah bil hikmah wa mau'idzah hasanah” (QS. An-Nahl: 125), yakni dakwah yang dilakukan dengan kebijaksanaan dan nasihat yang baik.

4. Integrasi dengan Fungsi Manajemen Dakwah melalui POAC (*Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*)

Tiap fungsi ini dapat dikaitkan langsung dengan variabel kualitas pelayanan, citra organisasi, dan kepuasan masyarakat di KUA. Fungsi manajemen dakwah secara umum mengikuti prinsip POAC. Adapun fungsi manajemen dakwah dalam Kantor Urusan Agama (KUA) antara lain :⁶⁸

⁶⁸ Nobelia Susanti, Penerapan Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Danau Kerinci, *Journal of Da'wah*, Volume 3 Nomor 1, 2024, 51 - 58.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses merumuskan tujuan dakwah dan menentukan strategi untuk mencapainya. Dalam konteks Manajemen Dakwah yakni; Menyusun standar kualitas pelayanan keagamaan sesuai nilai-nilai Islam (misalnya cepat, ramah, akurat, jujur), Merancang strategi pembentukan citra positif organisasi, seperti penyusunan SOP pelayanan, pelatihan petugas KUA, atau publikasi dakwah. Dan merumuskan indikator kepuasan masyarakat sebagai alat evaluasi efektivitas dakwah. Contoh di KUA antara lain :

- 1) Menyusun program layanan nikah berbasis digital dan transparan.
- 2) Merancang program dakwah ramah keluarga dan remaja.
- 3) Menentukan target peningkatan indeks kepuasan masyarakat per tahun.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses penataan sumber daya manusia, fasilitas, dan struktur organisasi agar perencanaan dapat dilaksanakan. Dalam Konteks Manajemen Dakwah yakni; Menentukan struktur kerja petugas KUA (penyuluh, penghulu, staf layanan) sesuai bidangnya. Mengalokasikan sumber daya untuk mendukung pelayanan dan kegiatan dakwah. Dan membentuk tim khusus untuk peningkatan citra organisasi,

misalnya tim Humas atau Media Dakwah. Contoh di KUA antara lain :

- 1) Menugaskan petugas khusus untuk pelayanan konseling keluarga.
- 2) Membentuk unit informasi publik sebagai wajah KUA di masyarakat.
- 3) Menyiapkan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh staf.

c. *Actuating* (Pelaksanaan atau Penggerakan)

Pelaksanaan adalah tindakan nyata dalam menggerakkan seluruh komponen agar tujuan dakwah tercapai. Dalam Konteks Manajemen Dakwah yakni; Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan standar kualitas tinggi (misalnya pelayanan nikah, bimbingan perkawinan, konsultasi keagamaan).

Menjalankan kegiatan dakwah bil hal melalui pelayanan profesional. Dan menjalankan strategi komunikasi untuk membangun citra positif organisasi dakwah. Contoh di KUA antara lain :

- 1) Memberikan pelayanan nikah sesuai jadwal dan SOP.
- 2) Mengadakan bimbingan pranikah sebagai bagian dari dakwah.
- 3) Menyampaikan informasi pelayanan secara terbuka dan akuntabel.

d. *Controlling* (Pengawasan dan Evaluasi)

Pengawasan adalah proses evaluasi terhadap hasil pelaksanaan dakwah dan pelayanan untuk perbaikan berkelanjutan. Dalam Konteks Manajemen Dakwah yakni; Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Mengevaluasi efektivitas kegiatan pelayanan dan dakwah. Dan menilai keberhasilan dalam membentuk citra organisasi yang baik di masyarakat. Contoh di KUA antara lain:

- 1) Menyebarkan kuesioner evaluasi layanan nikah dan konsultasi.
- 2) Menganalisis aduan masyarakat sebagai bahan evaluasi.
- 3) Menyusun laporan kinerja pelayanan dan membuat perbaikan berkelanjutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode kuantitatif dikenal sebagai metode tradisional karena telah digunakan dalam waktu yang lama dan telah menjadi bagian dari tradisi penelitian. Metode ini dikenal sebagai metode positif karena berakar pada filosofi positivisme. Di samping itu, metode ini juga dianggap sebagai metode ilmiah atau saintifik karena mengikuti prinsip-prinsip keilmuan, seperti bersifat empiris, objektif, terukur, rasional, dan disusun secara sistematis. Tak jarang, metode ini juga disebut sebagai metode penemuan (*discovery method*), karena berperan dalam mengungkap dan mengembangkan pengetahuan serta teknologi baru. Dalam konteks penelitian, istilah kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berbentuk angka-angka dan analisis dilakukan dengan menggunakan statistik.⁶⁹

Penelitian ini termasuk jenis kausalitas. Penelitian kausalitas digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini bertujuan menguji hubungan sebab-akibat antara variabel bebas sebagai faktor yang memengaruhi dan variabel terikat sebagai hasil yang dipengaruhi.⁷⁰ Penelitian kuantitatif memanfaatkan angka selama proses pengumpulan, analisis, dan distribusi data. Penyajian hasil akan lebih jelas

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016, 7.

⁷⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta : Edisi Pertama. Pramedia Group, 2014, 62.

jika data disajikan melalui gambar, tabel, grafik, atau format sederhana lainnya.⁷¹

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan. Dengan kata lain, populasi dalam penelitian tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup berbagai objek maupun unsur alam lainnya. Selain itu, pengertian populasi tidak semata-mata mengacu pada jumlah objek atau subjek yang diteliti, melainkan juga mencakup seluruh karakteristik atau atribut yang melekat pada objek atau subjek tersebut.⁷²

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat Kecamatan Bondowoso yang datang mengurus dan melakukan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) sebanyak 483 orang dari bulan Desember 2023 – Oktober 2024, dengan jumlah tamu perbulan sebanyak 43 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari total dan ciri-ciri yang ada pada populasi. Ketika populasi sangat besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semuanya, misalnya karena keterbatasan dana, sumber daya

⁷¹ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Tangerang: Pascal Books, 2021, 41.

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke – 6, Bandung : Alfabeta, 2018, 148.

manusia, dan waktu.⁷³

Dalam penelitian, teknik sampling digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Ada berbagai teknik sampling yang dapat digunakan, salah satunya adalah *simple random sampling*. Teknik ini digunakan karena anggota sampel diambil dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Rumus *Slovin* yang dikutip oleh Usman digunakan untuk perhitungan dalam pengambilan sampel, yaitu :⁷⁴

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = Standar *error* (5%)

Apabila jumlah populasi (N) = 483 dan (e) = 5% (0,05),

maka jumlah minimum sampel penelitian sebanyak 220 orang, berdasarkan perhitungan dibawah ini :

$$n = \frac{483}{1 + 483 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{483}{2,2075}$$

$$n = 218,799 \text{ (dibulatkan menjadi 220)}$$

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke – 6, Bandung : Alfabeta, 2018, 149.

⁷⁴ H. Usman, dan Akbar P.S, *Pengantar Statistika edisi kedua*. Jakarta : Bumi Aksara, 2012, 16.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian berperan dalam mengukur fenomena alam dan sosial. Dalam pendekatan kuantitatif, instrumen penelitian memiliki peran penting dalam proses pengumpulan data. Menurut Suharsimi Arikuntoro, peneliti memilih dan menggunakan instrumen penelitian untuk membantu dalam pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih terstruktur dan mudah untuk dianalisis. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, serta data sekunder yang diperoleh melalui analisis dokumen lembaga atau literatur terkait seperti buku dan majalah. Peneliti menggunakan observasi, wawancara terstruktur, dokumentasi, serta pengisian angket atau kuesioner untuk mengumpulkan data kuantitatif.⁷⁵

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara mendalam yang dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian. Dengan observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap berbagai gejala yang diteliti, baik itu benda, perilaku, maupun kondisi tertentu. Dalam konteks penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso, observasi dilakukan untuk memahami fenomena sosial seperti pola perilaku manusia, proses kerja, dan gejala sosial yang terkait.

⁷⁵ Suharsimi Arikuntoro, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT Bina Aksara, 2010, 134.

Metode observasi sering dipilih dalam analisis ketika jumlah responden yang diteliti tidak terlalu banyak. Observasi non-partisipasi, di mana peneliti bertindak sebagai pengamat yang tidak terlibat secara aktif dalam aktivitas responden, merupakan jenis observasi yang umum digunakan.⁷⁶

2. Angket atau Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yaitu penyampaian sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Sugiyono, penggunaan kuesioner dianggap efisien apabila peneliti telah memahami secara jelas variabel yang akan diukur serta memiliki gambaran yang tepat mengenai respons yang diharapkan dari responden.⁷⁷

Indikator tersebut selanjutnya dijadikan acuan dalam merancang hubungan antar-item instrumen, baik dalam bentuk pernyataan maupun pertanyaan. Setiap item dalam instrumen yang menggunakan *skala Likert* disusun dengan tingkatan respons yang menunjukkan gradasi sikap, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif. Sehingga, pengolahan data menggunakan skor atas jawaban responden yakni dari rentang 1-5.

⁷⁶ Joko Subagiyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011, 54.

⁷⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke – 6, Bandung : Alfabeta, 2018, 230.

Tabel 3.1
Skala Likert⁷⁸

Tingkatan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada proses pengumpulan, pencatatan, dan penyimpanan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Ini adalah salah satu metode pengumpulan data yang meliputi hasil percobaan, laporan tahunan, sejarah, visi dan misi perusahaan, dokumen yang dimiliki perusahaan, serta buku dan jurnal yang relevan dengan isu penelitian.⁷⁹

Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi data serta foto saat peneliti memberikan penjelasan terkait isi kuesioner kepada perantara responden. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti autentik bahwa proses penelitian telah dilaksanakan oleh peneliti.

D. Analisis Data

Analisis data penelitian merupakan suatu proses metodologis yang menggunakan berbagai alat statistik atau analisis kuantitatif untuk mengubah data mentah yang telah dikumpulkan menjadi informasi yang relevan. Dengan kata lain, analisis data penelitian adalah langkah penting yang

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke – 6, Bandung : Alfabeta, 2018, 168.

⁷⁹ Nurul Zariah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi aksara, 2007, 191.

mengolah data yang belum terorganisir menjadi informasi yang berarti melalui penerapan metode statistik atau kuantitatif. Tujuan dari analisis data adalah untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau tren dalam data yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah penelitian atau menguji suatu teori.⁸⁰ Sebelum melakukan analisis, agar menjamin keabsahan data, dilakukan uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Proses analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, meliputi:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses analisis yang bertujuan untuk menilai kebenaran data. Sebuah alat ukur data dianggap valid apabila dapat mengukur data yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, pengujian kebenaran data perlu dilakukan untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner. Tingkat kevalidan kuesioner atau angket dapat diperkirakan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yang berfungsi untuk menilai hubungan antara nilai setiap item pernyataan dengan nilai total dari semua pernyataan.⁸¹

Proses perhitungan atau estimasi validitas data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS, dengan memperhatikan nilai

⁸⁰ Primadi Candra Susanto, dkk, Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka), *JIM : Jurnal Ilmu Multidisiplin*, Vol.3 No.1, 2024, 5.

⁸¹ Nasution M.A, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, 74.

signifikansi yakni 5% (0,05). Cara yang mudah untuk menafsirkan hasil pengolahan SPSS adalah sebagai berikut : ⁸²

- 1) Berdasarkan nilai signifikansi (*Sig*).
 - a) Jika nilai Signifikansi (*Sig*) lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka pernyataan dianggap valid dan dapat dipergunakan.
 - b) Jika nilai Signifikansi (*Sig*) lebih besar ($>$) dari 0,05 maka pernyataan dianggap tidak valid dan tidak dapat dipergunakan.

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No.	Item	Sig	Taraf Sig	Ket
1.	X1.1	0,00	0,05	Valid
2.	X1.2	0,00	0,05	Valid
3.	X1.3	0,00	0,05	Valid
4.	X1.4	0,00	0,05	Valid
5.	X1.5	0,00	0,05	Valid
6.	X1.6	0,00	0,05	Valid
7.	X1.7	0,00	0,05	Valid
8.	X1.8	0,00	0,05	Valid
9.	X1.9	0,00	0,05	Valid
10.	X1.10	0,00	0,05	Valid
11.	X1.11	0,00	0,05	Valid
12.	X1.12	0,00	0,05	Valid
13.	X1.13	0,00	0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Hasil analisis pada tabel 3.2 menunjukkan bahwa variabel item kualitas pelayanan (X_1) telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini dibuktikan dengan 13 item yang memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga data dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

⁸² Mathar, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan*, Makassar : Alauddin University Pers, 2013, 27.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel Citra Organisasi (X₂)

No.	Item	Sig	Taraf Sig	Ket
1.	X2.1	0,00	0,05	Valid
2.	X2.2	0,00	0,05	Valid
3.	X2.3	0,00	0,05	Valid
4.	X2.4	0,00	0,05	Valid
5.	X2.5	0,00	0,05	Valid
6.	X2.6	0,00	0,05	Valid
7.	X2.7	0,00	0,05	Valid
8.	X2.8	0,00	0,05	Valid
9.	X2.9	0,00	0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Hasil analisis pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa variabel item citra organisasi (X₂) telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini dibuktikan dengan 9 item yang memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga data dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Item	Sig	Taraf Sig	Ket
1.	Y1	0,00	0,05	Valid
2.	Y2	0,00	0,05	Valid
3.	Y3	0,00	0,05	Valid
4.	Y4	0,00	0,05	Valid
5.	Y5	0,00	0,05	Valid
6.	Y6	0,00	0,05	Valid
7.	Y7	0,00	0,05	Valid
8.	Y8	0,00	0,05	Valid
9.	Y9	0,00	0,05	Valid
10.	Y10	0,00	0,05	Valid
11.	Y11	0,00	0,05	Valid
12.	Y12	0,00	0,05	Valid
13.	Y13	0,00	0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Hasil analisis pada tabel 3.4 menunjukkan bahwa variabel item kepuasan masyarakat (Y) telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini dibuktikan dengan 13 item yang memiliki nilai signifikansi di

bawah 0,05, sehingga data dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini bertujuan untuk menilai konsistensi suatu fenomena seiring waktu, sehingga menghasilkan hasil yang setara.⁸³ Metode *Alpha Cronbach* biasanya diterapkan untuk menguji reliabilitas, dengan nilai yang dihasilkan berkisar antara 0 hingga 1. SPSS sering digunakan untuk mendukung proses ini, menghasilkan output perhitungan yang mencakup nilai *Cronbach Alpha*, yang selanjutnya ditampilkan dalam tabel statistik reliabilitas.⁸⁴ Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Angket atau kuesioner dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70.
- 2) Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,70, angket atau kuesioner tersebut dianggap tidak reliabel.

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,760	Reliabel
Citra Organisasi	0,791	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,729	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, setiap variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang melebihi 0,70, menandakan

⁸³ Nasution M.A, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, 76.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016, 167.

bahwa konsep yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut dinilai reliabel. Dengan begitu, setiap item yang merepresentasikan variabel dapat difungsikan sebagai alat ukur dalam proses pengumpulan data.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengidentifikasi adanya masalah dalam data regresi. Pelaksanaan uji ini memberikan gambaran tentang model regresi yang akan digunakan. Data regresi dianggap memenuhi uji asumsi apabila telah berhasil melewati dua masalah yang terdapat dalam uji asumsi klasik, yang meliputi :⁸⁵

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan mengikuti distribusi normal. Ini penting dalam penelitian kuantitatif karena banyak metode analisis statistik, seperti regresi dan uji t, yang mengasumsikan bahwa data berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui pola distribusi data pada masing-masing variabel, sehingga dapat membantu peneliti dalam menentukan metode analisis yang paling tepat digunakan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov*, yang membandingkan data yang telah diuji normalitasnya dengan data standar. Kesimpulan diambil berdasarkan kriteria berikut :

⁸⁵ Uji Normalitas dan Penelitian Kuantitatif, *Universitas Ciputra Surabaya Program Studi Informatika (IMT-AI & IMT-FSD)*, 2022, diakses pada tanggal 25 November 2024. <https://informatika.ciputra.ac.id/2022/12/uji-normalitas-dan-penelitian-kuantitatif/#>

- 1) Apabila nilai signifikansi (Sig) melebihi ($>$) 0,05, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Signifikansi (Sig) kurang dari ($<$) 0,05 maka data dapat dikatakan tidak terdistribusi normal.⁸⁶

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam suatu model regresi linier. Multikolinearitas dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel. Kesamaan pada variabel independen dapat menghasilkan hubungan yang kuat. Dengan demikian, penting untuk memastikan tidak terjadi bias antar variabel ketika menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Indikasi adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerance melebihi 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel bebas dalam model penelitian ini.⁸⁷

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi menguji apakah ada hubungan antara nilai sisa dari model regresi pada waktu yang berbeda. Uji ini penting

⁸⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009, 83.

⁸⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2013, 91.

untuk memastikan bahwa model tidak memiliki pola yang sistematis dalam residunya, yang dapat mempengaruhi validitas hasil. Uji autokorelasi adalah uji tambahan yang dilakukan ketika terdapat hubungan antara variabel independen dalam model regresi linier. Jika hubungan atau korelasi ini ada, maka dapat timbul masalah yang dikenal sebagai autokorelasi. Masalah ini biasanya disebabkan oleh observasi yang dilakukan secara berurutan dalam waktu yang sama.

Dengan demikian, uji autokorelasi berfungsi untuk menganalisis kemungkinan adanya autokorelasi dalam data penelitian. Salah satu metode untuk mendeteksi autokorelasi adalah menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) dengan tingkat signifikansi 5%. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah:

- 1) Jika nilai DW kurang dari -4, ini menunjukkan adanya autokorelasi positif.
- 2) Jika nilai DW berada di antara -4 dan +4, artinya tidak terdapat autokorelasi.
- 3) Jika nilai DW lebih dari +4, ini menandakan adanya autokorelasi negatif.⁸⁸

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menganalisis ketidakseragaman *varians residual* pengamatan dalam model regresi tidak konstan yang digunakan dalam penelitian. Uji ini penting untuk

⁸⁸ Agung Abdul Rasul, *Praktikum Statistika Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010, 134.

mendeteksi penyimpangan dalam model akibat perbedaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians *residual*, yaitu selisih antara data yang dianalisis dengan nilai yang diprediksi, konsisten dari satu observasi ke observasi lain, maka kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Oleh karena itu, model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas.⁸⁹

Berdasarkan uji Glejser, regresi antara variabel independen terhadap nilai *absolut residual* (Abs_RES) merupakan metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas. Interpretasi dari uji Glejser ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig) kurang dari 0,05, maka terdapat indikasi adanya gejala heteroskedastisitas.⁹⁰

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan memanfaatkan uji variable yang didukung oleh analisis ekonometrika, salah satunya adalah uji parsial (Uji T). Uji T berfungsi sebagai alat untuk menilai

⁸⁹ Agung Abdul Rasul, *Praktikum Statistika Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010, 136.

⁹⁰ Debby Christine, Jesica Wijaya, Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017, *Universitas Prima Indonesia*, no. 2 (2019), 34.

pengaruh masing-masing variable secara individual. Koefisien parsial digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Proses ini merujuk pada T_{test} dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} . Sebuah hipotesis akan ditolak jika berada pada tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan tingkat kepercayaan 95%, dengan ketentuan sebagai berikut :⁹¹

- a) Jika nilai signifikansi (Sig.) berada di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima.
- b) apabila nilai signifikansi (Sig.) melebihi 0,05, maka tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut, sehingga hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

b. Uji Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen secara keseluruhan dapat mempengaruhi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Jika nilai R^2 rendah, maka variabel independen hanya memiliki kontribusi yang kecil atau kurang efektif dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independen hampir sepenuhnya dapat menjelaskan

⁹¹ Wildanun Hamisati, Analisis Kepuasan Konsumen Minuman Cokelat Nyoklat Klasik di Kecamatan Kota Sumenep, *Jurnal Pertanian Cemara (Cendekiawan Madura)*, Vol.16 No.1, 2019, 25.

variasi dalam variabel dependen⁹²

4. Metode Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana, di mana analisis melibatkan lebih dari satu variabel independen. Teknik ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas secara simultan memengaruhi variabel dependen.⁹³ Penelitian ini menerapkan metode regresi linier berganda yang menggunakan program SPSS, dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Tingkat Kepuasan Masyarakat

X₁ : Variabel Kualitas Pelayanan

X₂ : Variabel Citra Organisasi

α : Konstanta

β : Koefisien untuk variabel x

e : Nilai kritis (*standar error*)

Dengan menerapkan regresi linier berganda, penelitian ini akan mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat yang merupakan variabel terikat.

⁹² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2018, 97.

⁹³ Besse Arna Wusudaningsi, Irvana Arofah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Linear Berganda, *Statistika dan Matematika*1, no. 1 (Januari 2029), 105.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang berada di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, yang bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam. KUA memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait dengan urusan keagamaan seperti pernikahan, pembinaan umat, serta pengelolaan zakat dan wakaf. KUA juga bertanggung jawab dalam menjaga dan mengembangkan kehidupan keagamaan yang kondusif di wilayahnya.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bondowoso didirikan sekitar 40 tahun yang lalu, pada masa yang masih cukup sederhana. Pada awal berdirinya, KUA ini hanya memiliki sebuah bangunan kecil dengan luas sekitar 8x10 meter, yang terletak di pusat Kecamatan Bondowoso. Pada waktu itu, kantor tersebut terletak bersebelahan dengan sebuah mushollah kecil yang digunakan oleh masyarakat sekitar untuk kegiatan ibadah.

Bangunan awal KUA Kecamatan Bondowoso sangat sederhana dan hanya terdiri dari beberapa ruang kecil yang digunakan untuk berbagai kepentingan administratif. Halaman kantor masih dipenuhi

dengan pasir kecil yang memberikan kesan bahwa kantor ini belum memiliki fasilitas yang memadai. Bahkan, pagar di sekeliling kantor pada waktu itu masih terbuat dari tembok yang sederhana, menandakan bahwa kantor ini masih dalam tahap pengembangan dan membutuhkan banyak pembenahan.

Seiring berjalannya waktu, seiring dengan berkembangnya masyarakat dan meningkatnya kebutuhan pelayanan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bondowoso mengalami berbagai perubahan dan perkembangan. Selama lebih dari tiga dekade, KUA terus melayani masyarakat dengan segala keterbatasannya. Keberadaannya sangat penting bagi masyarakat Bondowoso, karena KUA tidak hanya melayani administrasi pernikahan dan perceraian, tetapi juga menjadi pusat pembinaan kehidupan beragama yang kondusif.

Pada tahun 2019, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bondowoso menjalani renovasi besar-besaran yang mengubah wajah kantor menjadi lebih modern dan lebih memadai. Renovasi ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi dari masyarakat serta untuk memberikan kenyamanan bagi staf dan pengunjung. Gedung kantor yang awalnya kecil dan sederhana diperbesar dengan ukuran baru yang lebih luas, yaitu 10,00 x 16,5 meter. Dengan luas yang lebih besar ini, diharapkan KUA dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien kepada masyarakat.

Selain itu, renovasi juga mencakup perbaikan pada halaman kantor, yang sebelumnya masih berupa pasir kecil. Halaman kantor kini telah dipaving dengan material yang lebih rapi dan tahan lama, serta dipasang pagar besi yang lebih kokoh dan modern. Pembenahan fasilitas ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang ke KUA, sekaligus meningkatkan citra Kantor Urusan Agama Kecamatan Bondowoso sebagai instansi yang melayani kebutuhan masyarakat dengan baik.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bondowoso tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan administrasi keagamaan, tetapi juga memiliki tugas yang lebih luas dalam menjaga kehidupan beragama di Kecamatan Bondowoso. Salah satu tugas utama KUA adalah menyelenggarakan urusan pernikahan bagi pasangan yang hendak menikah, baik untuk pencatatan pernikahan resmi maupun untuk melakukan pembinaan pasca pernikahan.

Selain itu, KUA juga berperan dalam melakukan bimbingan kepada masyarakat terkait dengan agama Islam, seperti memberikan penyuluhan tentang zakat, wakaf, dan amaliah agama lainnya. KUA Kecamatan Bondowoso juga memiliki peran penting dalam pengelolaan zakat yang disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Meskipun sudah mengalami banyak perkembangan, KUA Kecamatan Bondowoso masih menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satunya

adalah masalah teknis dalam melayani masyarakat yang jumlahnya terus berkembang. Oleh karena itu, pihak KUA terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi fasilitas maupun SDM yang ada.

Dengan semangat pelayanan yang profesional dan penuh tanggung jawab, KUA Kecamatan Bondowoso akan terus menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat di bidang agama Islam. Selain itu, diharapkan dengan adanya perkembangan ini, masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam berbagai urusan keagamaan mereka, serta mendapatkan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memadai.

2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat Kecamatan Bondowoso Kabupaten Bondowoso yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”

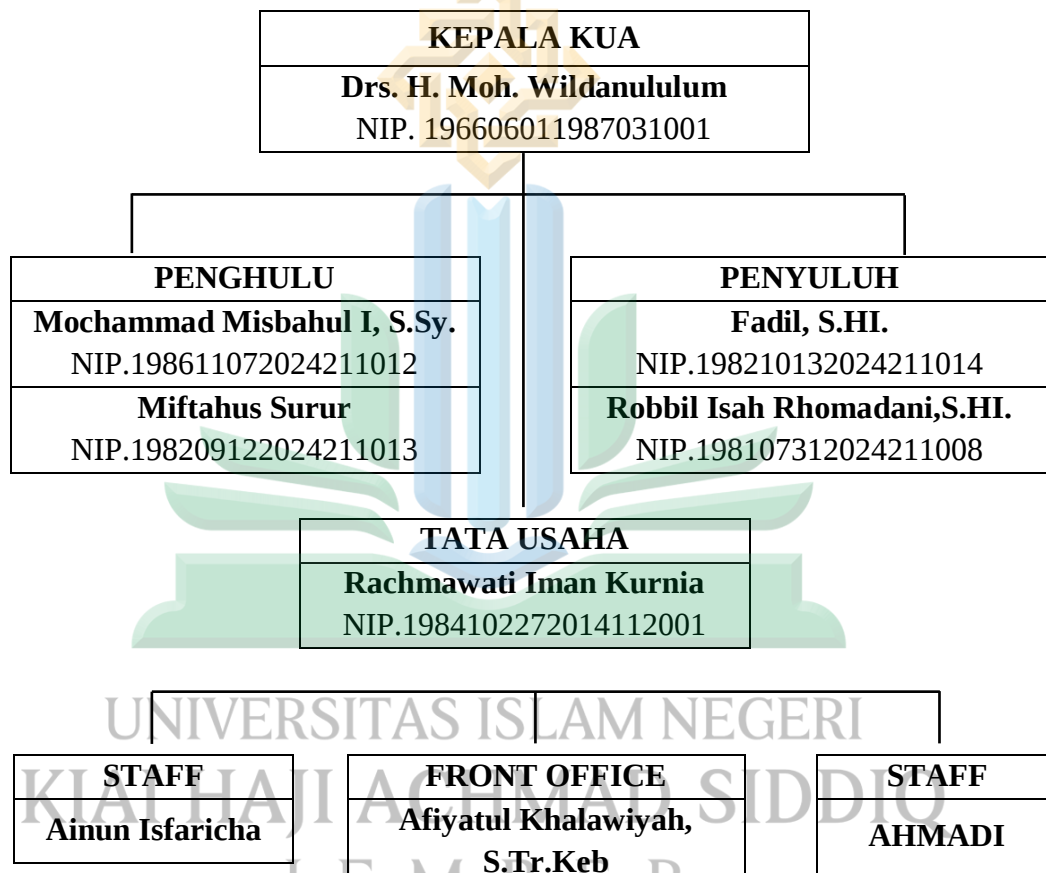
b. Misi

- a) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
- b) Mementapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- c) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.

- d) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.⁹⁴

3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

Tabel 4.1
Struktur Organisasi KUA Kecamatan Bondowoso



Sumber : Organization profile KUA Kec. BWS, diperbarui tahun 2024

B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap esensial yang memperlihatkan hasil penelitian untuk tiap variabel melalui bentuk visual seperti tabel, grafik, atau angka statistik. Informasi yang disampaikan bersifat padat namun tetap

⁹⁴ Arsip Lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso, (diperbarui tahun 2021).

menggambarkan temuan secara jelas. Setiap variabel dipecah ke dalam subkategori yang relevan, dengan tetap mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian.⁹⁵ Penyajian data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Penyajian Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan total 220 responden. Berdasarkan distribusi jenis kelamin masyarakat Kabupaten Bondowoso, khususnya mereka yang mengakses layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso, karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut :

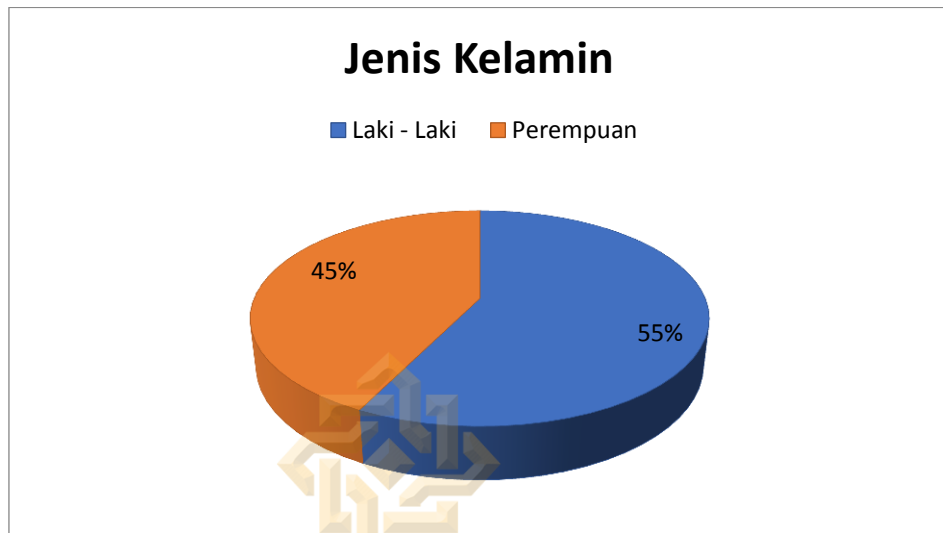
Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	121	55%
Perempuan	99	45%
Total	220	100%

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 99 responden perempuan (45% dari total responden) dan 121 responden laki-laki (55%). Temuan ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih dominan dalam mengakses pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso dibandingkan perempuan.

⁹⁵ Tim penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021, 69.



Gambar 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data sekunder diperbarui tahun 2025

2. Penyajian Data Responden Berdasarkan Usia

Penelitian ini melibatkan total 220 responden. Berdasarkan distribusi usia masyarakat Kabupaten Bondowoso, khususnya mereka yang mengakses layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso, karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut :

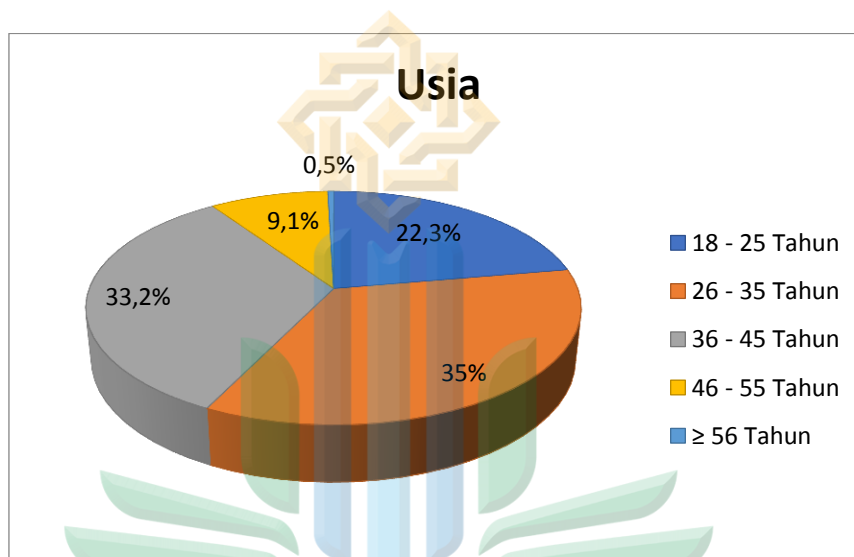
Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18 - 25 Tahun	49	22,3%
26 - 35 Tahun	77	35%
36 - 45 Tahun	73	33,2%
46 - 55 Tahun	20	9,1%
≥ 56 Tahun	1	0,5%
Total	220	100%

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 49 responden (22,3% dari total responden) berusia antara 18 dan 25 tahun, sementara 77 responden (35%) berada dalam rentang usia 26 hingga 35 tahun.

Selanjutnya, 73 responden (33,2%) berusia antara 36 dan 45 tahun, 20 responden (9,1%) berusia antara 46 dan 55 tahun, dan 1 responden (0,5%) berusia 56 tahun ke atas. Hasil ini menunjukkan bahwa usia 26 hingga 35 tahun merupakan kelompok usia mayoritas yang melakukan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.



Gambar 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data sekunder diperbarui tahun 2025

3. Penyajian Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Penelitian ini melibatkan total 220 responden. Berdasarkan distribusi jenis pekerjaan masyarakat Kabupaten Bondowoso, khususnya mereka yang mengakses layanan di KUA Kecamatan Bondowoso, karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut :

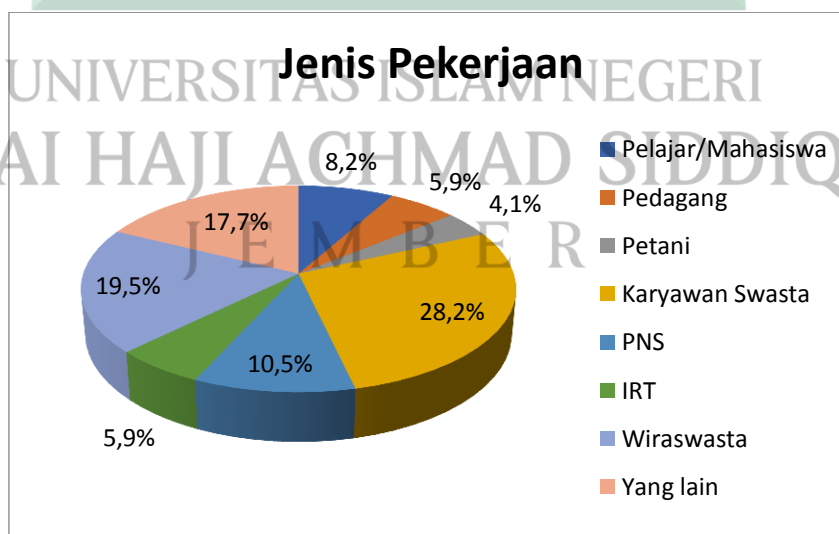
Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	18	8,2
Pedagang	13	5,9
Petani	9	4,1

Karyawan Swasta	62	28,2
PNS	23	10,5
IRT	13	5,9
Wiraswasta	43	19,5
Yang lain	39	17,7
Total	220	100%

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel di atas, tercatat bahwa 18 responden (8,2% dari total) adalah pelajar/mahasiswa, sementara 13 responden (5,9%) berprofesi sebagai pedagang. Selain itu, 9 responden (4,1%) bekerja sebagai petani, 62 responden (28,2%) merupakan karyawan swasta, 23 responden (10,5%) adalah PNS, 13 responden (5,9%) merupakan ibu rumah tangga, 43 responden (19,5%) berprofesi sebagai wiraswasta, dan sisanya sebanyak 39 responden (17,7%) memiliki pekerjaan lain. Data ini menunjukkan bahwa karyawan swasta merupakan kelompok pekerjaan terbanyak yang memanfaatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.



Gambar 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber : Data sekunder diperbarui tahun 2025

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan prosedur statistik yang bertujuan menentukan apakah data yang dikumpulkan mengikuti distribusi normal, yang sangat penting dalam penelitian kuantitatif karena banyak metode analisis, seperti regresi dan uji t, mensyaratkan asumsi distribusi normal. Uji ini membantu memahami pola penyebaran data untuk memilih model analisis yang tepat. Dalam penelitian ini, normalitas data diuji menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* melalui program SPSS, yang membandingkan data penelitian dengan distribusi standar pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil interpretasinya adalah: jika nilai signifikansi (Sig) > 0,05, data dianggap terdistribusi normal; sebaliknya, jika Sig < 0,05, data dinyatakan tidak normal.⁹⁶ Berikut adalah hasil dari uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini :

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas
One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

No.	Variabel	Sig		P – value	Ket
1.	Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi dan Kepuasan Masyarakat	0,45	>	0,05	Normal

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

⁹⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009, 83.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,45, dapat disimpulkan bahwa angka tersebut berada di atas ambang batas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra organisasi, dan kepuasan masyarakat memiliki sebaran data yang mendekati distribusi normal, sehingga memenuhi asumsi normalitas sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dalam analisis statistik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi hubungan linier yang kuat antar variabel independen dalam model regresi, karena multikolinearitas dapat mengganggu keakuratan analisis dan mempersulit identifikasi pengaruh masing-masing variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi kuat antar variabel independen. Pengujian ini menggunakan nilai *tolerance* dan

Variance Inflation Factor (VIF) sebagai indikator; jika *tolerance* > 0,1 dan $VIF < 10$, dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas.

Sebaliknya, Jika *tolerance* < 0,1 dan $VIF > 10$ menunjukkan adanya masalah multikolinearitas.⁹⁷ Dalam penelitian ini, uji dilakukan untuk memastikan model bebas dari multikolinearitas, dengan hasil yang ditampilkan pada tabel berikut :

⁹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2013, 91.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinearitas

No.	Variabel	VIF			Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	1,714	<	10	Tidak ada multikolinearitas
2.	Citra Organisasi	1,714		10	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 4.6, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi penelitian ini.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan memeriksa apakah terdapat hubungan antar nilai sisa (residu) dari model regresi pada waktu yang berbeda, guna memastikan tidak ada pola sistematis yang dapat memengaruhi validitas hasil. Autokorelasi biasanya muncul ketika data diobservasi secara berurutan dan dapat menimbulkan masalah dalam regresi linier. Salah satu metode yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson* (DW) dengan tingkat signifikansi 5%, di mana: nilai $DW < -4$ menunjukkan autokorelasi positif, nilai DW antara -4 hingga $+4$ menunjukkan tidak ada autokorelasi, dan nilai $DW > +4$ menunjukkan autokorelasi negatif.⁹⁸ Hasil pengujian autokorelasi berdasarkan *Durbin-Watson* (DW) disajikan pada tabel berikut ini :

⁹⁸ Agung Abdul Rasul, *Praktikum Statistika Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010, 134.

Tabel 4.7
Uji Durbin-Watson

Uji Durbin-Watson	
$0 \leq DW \leq dl$	Terdapat autokorelasi (+)
$4 - dl \leq DW \leq 4$	Terdapat autokorelasi (-)
$du \leq DW \leq 4 - du$	Tidak terdapat autokorelasi (+) / (-)
$dl \leq DW \leq du$ atau $4 - du \leq DW \leq 4 - dl$	Tidak ada kesimpulan

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,707 ^a	,499	,495	1,96255	1,703

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,703. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada tingkat signifikansi 5% menggunakan rumus $(k; N) = (2; 220)$.

Tabel 4.9
Tabel Durbin-Watson $\alpha = 5\%$

N	k = 2		k = 3		k = 4		k = 5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
200	1.7584	1.7785	1.7843	1.7881	1.7381	1.990	1.7279	1.8094
210	1.7644	1.7836	1.7548	1.7933	1.7451	1.8030	1.7354	1.8129
220	1.7700	1.7883	1.7609	1.7975	1.7516	1.8069	1.7423	1.8163
230	1.7752	1.7927	1.7665	1.8015	1.7576	1.8104	1.7487	1.8194
240	1.7801	1.7968	1.7717	1.8053	1.7632	1.8138	1.7547	1.8224
250	1.7847	1.8007	1.7766	1.8089	1.7685	1.8170	1.7603	1.8253

Berdasarkan tabel *Durbin-Watson* pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, diperoleh nilai batas bawah (dL) sebesar 1,7700 dan batas atas (du) sebesar 1,7883.

Tabel 4.10
Hasil Uji Autokorelasi

N	220	
K	2	
DW	1,703	
Dl	1,7700	4 – dL = 2,2300
Du	1,7883	4 – dU = 2,2117
Hasil		
dU ≤ DW ≤ 4 – dU		Tidak terdapat autokorelasi
1,7883 ≤ 1,703 ≤ 2,2117		

Berdasarkan tabel 4.10, hasil uji autokorelasi menggunakan *Durbin-Watson* menunjukkan nilai antara -4 hingga +4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam penelitian ini.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi, yang jika tidak ditangani dapat menyebabkan bias estimasi. Model regresi yang ideal harus memenuhi asumsi homoskedastisitas, di mana varians residual bersifat konstan. Salah satu metode yang umum digunakan adalah uji Glejser, yaitu dengan melakukan regresi antara variabel independen dan nilai *absolut residual* (Abs_RES). Hasil uji ini diinterpretasikan berdasarkan nilai signifikansinya (Sig): apabila $Sig > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model; namun jika $Sig < 0,05$, maka terdapat indikasi bahwa model

mengalami heteroskedastisitas.⁹⁹ Hasil uji ini disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

No.	Variabel	Sig		P – value	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,18	>	0,05	Tidak ada heteroskedastisitas
2.	Citra Organisasi	0,10		0,05	Tidak ada heteroskedastisitas
3.	Kepuasan Masyarakat	0,711		0,05	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,18 dan untuk citra organisasi sebesar 0,10, yang keduanya memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai sebesar 0,711. Ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra organisasi, maupun kepuasan masyarakat tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel secara individual, di mana koefisien parsial dimanfaatkan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis dievaluasi pada tingkat

⁹⁹ Debby Christine, Jesica Wijaya, Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017, *Universitas Prima Indonesia*, no. 2 (2019), 34.

signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan tingkat kepercayaan 95%, dengan ketentuan bahwa jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sehingga H_a diterima, sementara jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan dan H_a ditolak.¹⁰⁰ Hasil uji parsial (t) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Parsial (t)

No.	Variabel	Sig		P – value	Keputusan
1.	Kualitas Pelayanan	0,00	<	0,05	H_0 Ditolak
2.	Citra Organisasi	0,00		0,05	H_0 Ditolak

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 4.12 yang disajikan di atas, diketahui bahwa hasil uji parsial (t) untuk variabel kualitas pelayanan pada tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, untuk variabel citra organisasi, dengan tingkat signifikansi yang sama (0,05), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00, yang juga lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_2 diterima, yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat.

¹⁰⁰ Wildanun Hamisati, Analisis Kepuasan Konsumen Minuman Cokelat Nyoklat Klasik di Kecamatan Kota Sumenep, *Jurnal Pertanian Cemara (Cendekiawan Madura)*, Vol.16 No.1, 2019, 25.

b. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel independen secara kolektif mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1; semakin mendekati 1, semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan prediktif yang lemah. Uji ini esensial untuk menilai kekuatan dan kecocokan model regresi secara keseluruhan.¹⁰¹ Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,707	0,499	0,495	1,9625

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Hasil uji pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,495. Untuk mengetahui besarnya persentase maka perhitungannya adalah $0,495 \times 100\% = 49,5\%$. Hal ini menunjukkan perubahan dalam kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso dapat diterangkan oleh 49,5% perubahan dari variabel kualitas pelayanan dan citra organisasi, sedangkan 50,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

¹⁰¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2018, 97.

3. Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda adalah bentuk lanjutan dari regresi linear sederhana yang mencakup lebih dari satu variabel independen. Teknik ini dimanfaatkan untuk menguji sejauh mana variabel-variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Berbeda dengan regresi sederhana yang hanya menggunakan satu variabel bebas, regresi berganda memprediksi variabel dependen berdasarkan beberapa variabel independen sekaligus.¹⁰² Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso dengan menggunakan pendekatan regresi linear berganda, yang dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T	Sig
(Constant)	13,549	4,544	0,00
Kualitas Pelayanan	0,276	4,038	0,00
Citra Organisasi	0,632	8,197	0,00

Sumber : Data diolah, 2025 (SPSS 25)

Rumus persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Model penelitian dapat disusun sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 13,549 + 0,276 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,632$$

¹⁰² Besse Arna Wusudaningsi, Irvana Arofah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Linear Berganda, *Statistika dan Matematika*1, no. 1 (Januari 2029), 105.

Citra Organisasi

Berdasarkan model analisis regresi linear tersebut bisa diketahui bahwa :

- a. Nilai konstanta positif menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dan citra organisasi berada pada posisi nol atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso berada pada posisi tergolong tinggi.
- b. Koefisien variabel kualitas pelayanan (b_1) menunjukkan nilai positif. Artinya, apabila kualitas pelayanan terus ditingkatkan, maka tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso akan sesuai harapan.
- c. Koefisien variabel citra organisasi (b_2) menunjukkan nilai positif. Artinya, apabila citra organisasi terus dijaga dengan baik, maka kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso akan sesuai dengan yang diharapkan.

D. Pembahasan

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel utama yang menjadi fokus perhatian, yaitu kualitas pelayanan dan citra organisasi yang berperan sebagai variabel bebas, serta kepuasan masyarakat yang bertindak sebagai variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso, diketahui bahwa kedua variabel bebas, yaitu

kualitas pelayanan dan citra organisasi, memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KUA. Penjelasan secara lebih rinci mengenai temuan penelitian ini akan disajikan pada bagian berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis data, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani.

Faktor-faktor seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur pernikahan dan administrasi keagamaan, keramahan petugas, serta kemudahan akses terhadap informasi menjadi aspek penting yang dinilai masyarakat. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan cepat, ramah, dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, mereka akan merasa puas dan memiliki persepsi positif terhadap instansi tersebut.

Temuan ini sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.¹⁰³ Penerapan dimensi-dimensi tersebut dalam pelayanan di KUA Bondowoso terbukti dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

¹⁰³ A. Parasuraman, Leonard L., Berry, Valarie A. Zeithaml, Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4, 1991, 423

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nia Sonani dan Anisa Yulia pada tahun 2021, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.¹⁰⁴

Dengan demikian, H_1 diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Hal ini memberikan rekomendasi bagi lembaga untuk terus meningkatkan aspek profesionalisme dan efektivitas layanan publik.

2. Pengaruh Citra Organisasi (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra organisasi juga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Citra organisasi adalah kesan atau persepsi masyarakat terhadap organisasi, yang terbentuk melalui interaksi, pengalaman pelayanan, serta informasi yang diterima dari berbagai saluran komunikasi.

Dalam konteks KUA, citra organisasi terbentuk dari bagaimana masyarakat memandang profesionalitas pegawai, kesederhanaan prosedur layanan, serta keteladanan moral yang diperlihatkan oleh petugas dalam berinteraksi sehari-hari. Pelayanan KUA yang, transparan, dan ramah akan mendapat tempat di hati masyarakat, sehingga mereka merasa puas meskipun proses layanan memakan waktu.

¹⁰⁴ Nia Sonani dan Anisa Yulia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan, *Jurnal Visionida*, Vol. 7 No.1, 2021, 14 – 21.

Di samping itu, citra organisasi juga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Citra organisasi merujuk pada persepsi publik terhadap lembaga, yang dibentuk dari pengalaman interaksi, informasi yang diterima, dan reputasi institusi itu sendiri.

Kotler dan Keller menyatakan bahwa citra organisasi yang positif akan membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.¹⁰⁵ Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizky Yolanda dan Irvan FC pada tahun 2024, yang menyatakan bahwa citra kantor memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.¹⁰⁶

Dengan demikian, hasil penelitian ini H₂ diterima, yang menunjukkan bahwa citra organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Lembaga disarankan untuk terus menjaga kredibilitas, membangun komunikasi yang baik, serta menjaga integritas agar citra positif tetap terjaga di tengah masyarakat.

¹⁰⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13*, Jakarta: Erlangga, 2009, 70

¹⁰⁶ Rizky Yolanda dan Irvan FC. Oentoeng, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang, *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, Vol. 3 No.1, 2024, 116 – 124

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal ketepatan, kecepatan, kesopanan, dan kejelasan informasi semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini tercermin dari indikator seperti ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, serta keterbukaan informasi. Masyarakat merasa puas ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, terutama terkait kejelasan prosedur pernikahan, legalitas dokumen, dan penanganan keluhan yang cepat. Kualitas pelayanan yang optimal membentuk persepsi positif, memperkuat loyalitas masyarakat terhadap layanan KUA, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.
2. Berdasarkan hasil analisis citra organisasi (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso. Masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi apabila mereka memandang KUA memiliki reputasi yang baik, petugas yang profesional, dan integritas yang kuat.

Citra organisasi dibangun melalui reputasi institusi, profesionalisme aparatur, serta konsistensi pelayanan yang diberikan. Citra yang positif menumbuhkan keyakinan masyarakat bahwa layanan yang disediakan dapat dipercaya dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Persepsi yang baik terhadap citra organisasi berdampak langsung pada kepuasan, karena ekspektasi masyarakat terpenuhi bahkan dapat terlampaui jika pelayanan yang diberikan berjalan optimal.

B. Saran

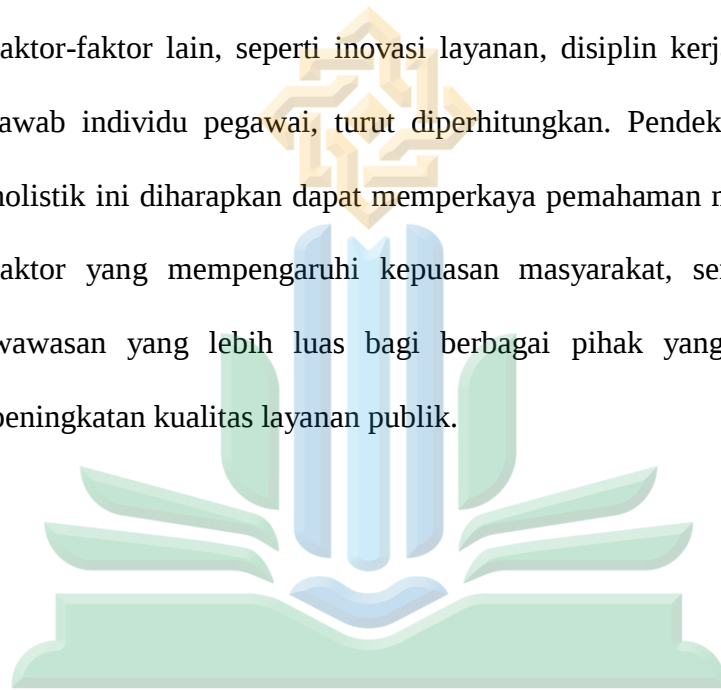
1. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi KUA Kecamatan Bondowoso dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu rekomendasi strategis yang diusulkan adalah perlunya pengembangan kualitas pelayanan yang berkelanjutan, melalui langkah-langkah konkret seperti pelatihan rutin bagi petugas terkait pelayanan prima, penyediaan fasilitas pelayanan berbasis digital, serta pengadaan sistem survei kepuasan masyarakat secara berkala. Dengan demikian, diharapkan masyarakat terus merasa puas dan terlayani dengan baik, yang pada akhirnya akan berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik untuk mengeksplorasi topik serupa, disarankan untuk memperluas ruang lingkup indikator yang digunakan

dalam penelitian. Peneliti berharap agar penelitian yang akan datang dapat mengadopsi pendekatan yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai variabel yang relevan, tidak hanya terbatas pada kualitas pelayanan dan citra organisasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Peneliti juga menyarankan agar faktor-faktor lain, seperti inovasi layanan, disiplin kerja, dan tanggung jawab individu pegawai, turut diperhitungkan. Pendekatan yang lebih holistik ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta memberikan wawasan yang lebih luas bagi berbagai pihak yang terlibat dalam peningkatan kualitas layanan publik.



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

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Husni, Entin Kartini, dan Rezky Afiahtul Barokah, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, *PROFESIONAL : Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, Vol.10 No.2, 2023.
- Restanti, Anisa Sri. Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan, *Record and Library Journal*, Volume 1, Nomor 2, Juli – Desember 2015.
- Apriliana dan Sukaris. Analisa Kualitas Layanan Pada CV.Singoyudho Nusantara, *Jurnal Maneksi: Management Ekonomi Dan Akuntansi*, Vol.11, No. 2, 2022.
- Arikuntoro, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT Bina Aksara, 2010.
- Aritonang, Lerbian. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Barnes, *Secrek of Customer Relationship Management*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- Batinggi, Ahmad. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Universitas Terbuka, 2011.
- Christine, Debby, Jesica Wijaya, Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017, *Universitas Prima Indonesia*, no. 2 (2019).
- Devi, Ni Kadek Tasya Novita, dan Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Bisnis*, Vo. 16 No.2, 2023.
- Departemen Agama RI, *Al – Quranulkarim wa Tafsiruhu*, (Jakarta : Departemen Agama RI), 2012.
- Endah, Rayi. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Gassing, Syarifuddin S, dan Suryanto, *Public Relations*, Yogyakarta: Andi Offset. 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2018.

- Hamisati, Wildanun. Analisis Kepuasan Konsumen Minuman Cokelat Nyoklat Klasik di Kecamatan Kota Sumenep, *Jurnal Pertanian Cemara (Cendekiawan Madura)*, Vol.16 No.1, 2019.
- Harison, Shirley. *Public Relation: An Introduction*. London: South Western Cengage Lea, 1995.
- Indahingwati, Asmara. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Pelayanan SIM Corner Di Indonesia*, ed. Fitri Ana Rahmayani (Surabaya: Jakad Publishing, 2019).
- Ismail, Taupik, dan Ramayani Yusuf, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung, *JMEA : Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* ,Vol. 5 No.3, 2021.
- K, Selvy. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Smk Pelita Nusantara 1 (Studi Kasus Sebelum Pemberlakuan Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru), 2023.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi, Rambat. *Entrepreneurship for Mindset to Strategy*, Jakarta : Salembaempat, 2013.
- Ma'wa, Jannatul, Muh. Ichwan, dan Muh. Ilham Wardhana, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba, *Jornal Of Art, Humanity, & Sosial Studies*, Vol. 2 No.6, 2022.
- Mahsyar, Abdul. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik, *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan Unismuh*, Vol.1 No. 2, 2011.
- Mathar. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan*, Makassar : Alauddin University Pers, 2013.
- Mayasari, Ana. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, *JESYA : Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.3 No.2, 2020.
- Nasution M.A. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

- Nova, Firsan. *Crisis Public Relations*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Parasuraman, A, Leonard L Berry, Valarie A. Zeithaml, Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4, 1991.
- Pasaribu, Ziko. Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal PT. Dirgantara Indonesia terhadap Perusahaan, *Jurnal Siosioteknologi*, Vol. 14 No.1, 2015.
- Priadana, Sidik, dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Priansa, Donni Junni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Alfabeta : Bandung, 2017.
- Putra, Pratiwi, dan Trisnawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar), *JAP : Jurnal Administrasi Publik*, 2015.
- Rasul, Agung Abdul. *Praktikum Statistika Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Rawis, Rasilia W, Joorie Ruru, dan Helly Kolondam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa, *JAP : Jurnal Administrasi Publik*, Vol. III No. 114, 2022.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2007.
- Rusydi, M. *Costumer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2017.
- Rusydi, Muhammad, dan Hajrah, Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep, *Jurnal Kaizen*, Vol.1 No.1, 2022.
- Sedarmayanti. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*, Bandung : Mandar Maju, 2007.
- Soemirat, Soleh, dan Elvinaro Ardianto, *Dasar – Dasar Public Reation*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Sonani, Nia, dan Anisa Yulia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan, *Jurnal Visionida*, Vol. 7 No.1, 2021.

- Subagiyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011.
- Sugianto, Darul, Ika Kartika, dan Sudadi Pranata, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gorogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, *JW : Jurnal Witana*, Vol.3 No.1, 2025.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke – 6, Bandung : Alfabeta, 2018.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor : PT. Ghalia Indonesia, 2011.
- Sunardiyah, Fina, Pawito, dan Albert Muhammad Isrun Naini, Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media, dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta”, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 20 No. 2, 2022.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Susanti, Nobelia. Penerapan Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Danau Kerinci, *Journal of Da'wah*, Volume 3 Nomor 1, 2024.
- Susanto, Primadi Candra, dkk, Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka), *JIM : Jurnal Ilmu Multidisiplin*, Vol.3 No.1, 2024.
- Syahrial, Murah. Kualitas Pelayanan dalam Islam (Perspektif Al – Qur'an dan Hadits), *Indratech STMIK Indragiri*, Vol. 2 No. 2, 2021.
- Tim penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi kedua. Cetakan ketujuh*, Yogyakarta : Andi, 2011.

Tresiya, Dhita, Djunaidi, dan Heri Subagiyo, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri, *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Vol.1, No.2, 2018.

Uji Normalitas dan Penelitian Kuantitatif, *Universitas Ciputra Surabaya Program Studi Informatika (IMT-AI & IMT-FSD)*, 2022, diakses pada tanggal 25 November 2024. <https://informatika.ciputra.ac.id/2022/12/uji-normalitas-dan-penelitian-kuantitatif/#>

Usman, H, dan Akbar P.S, *Pengantar Statistika edisi kedua*. Jakarta : Bumi Aksara, 2012.

Wusudaningsi, Besse Arna, Irvana Arofah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Linear Berganda, *Statistika dan Matematika1*, no. 1 (Januari 2029).

Yolanda, Rizky, dan Irvan FC. Oentoeng, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang, *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, Vol. 3 No.1, 2024.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta : Edisi Pertama. Pramedia Group, 2014.

Zakariah, M. Askari, dan Vivi Afriana, Analisis Statistik dengan SPSS untuk Penelitian Kuantitatif, *Sulawesi Tenggara : PP Al Mawadah Warrahmah Kolaka*, 2021.

Zariah, Nurul. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi aksara, 2007.

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



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kharisma Noer Wahidah
NIM : 211103040012
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso”** bukan merupakan hasil plagiasi/ tidak mengandung unsur plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

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

Jember, 15 Mei 2025



Kharisma Noer Wahidah

NIM. 211103040012

MATRIKS PENELITIAN KUANTITATIF

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODELOGI DAN PROSEDUR PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.	(X ₁) Kualitas Pelayanan (X ₂) Citra Organisasi (Y) Kepuasan Masyarakat	(X ₁) Indikator Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) meliputi : 1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik). 2. <i>Reliability</i> (kehandalan). 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap). 4. <i>Assurance</i> (jaminan). 5. <i>Empathy</i> (empati). ¹⁰⁷ (X ₂) Indikator Citra Organisasi menurut Pasaribu (2015) yang mana memiliki empat elemen antara lain : ¹⁰⁸ 1. <i>Personality</i> (Kepribadian)	1. Data Primer, yakni data yang diperoleh dari hasil wawancara dan langsung dari responden melalui survei kuesioner. Kuesioner akan diberikan kepada responden yang merupakan masyarakat yang telah menerima pelayanan di KUA Kecamatan Bondowoso.	1. Peneliti menggunakan metode kuantitatif yang dimana penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. 2. Teknik analisis yang digunakan untuk pengujian data dalam penelitian ini yakni uji analisis regresi berganda. 3. Pengukuran data menggunakan <i>skala likert</i> .	1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso? 2. Apakah citra organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Bondowoso?

¹⁰⁷ A. Parasuraman, Leonard L., Berry, Valarie A. Zeithaml, "Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4, 1991, 423.

¹⁰⁸ Ziko Pasaribu, Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal PT. Dirgantara Indonesia terhadap Perusahaan, *Jurnal Sositologi*, Vol. 14 No.1, 2015, 67.

		2. <i>Reputation</i> (Reputasi) 3. <i>Value</i> (Nilai) 4. <i>Corporate Identity</i> (Identitas Perusahaan) (Y) Indikator Kepuasan Masyarakat menurut Donni Junni Priansa, (2017) elemen kepuasan konsumen antara lain : 1. Harapan (<i>Expectations</i>) 2. Kinerja (<i>Performance</i>) 3. Perbandingan (<i>Comparison</i>) 4. Pengalaman (<i>Experience</i>) 5. Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) 6. Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>)	2. Data Sekunder, yakni data yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, seperti dokumen Internal KUA Kecamatan Bondowoso (jumlah tamu per bulan, data penerapan digitalisasi, prestasi dalam lomba inovasi), serta literatur atau referensi ilmiah yang mendukung.		
--	--	--	--	--	--

KARTU BIMBINGAN



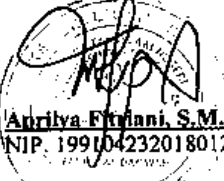
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
 Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
 e-mail: fakultasdakwah@uinjember.ac.id Website: www.uinjember.ac.id

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Kharisma Noer Wahidah
NIM : 211103040012
Fakultas : Dakwah
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi terhadap
 Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA)
 Kecamatan Bondowoso
Dosen Pembimbing : Aprilya Fitriani, S.M.B.,M.M.

NO.	TANGGAL	POKOK BAHASAN	TTD. DOSEN PEMBIMBING
1.	05 - 10 - 2024	Review jurnal, matriks penelitian, BAB I	AF
2.	13 - 11 - 2024	Revisi BAB I : Latar Belakang	AF
3.	19 - 11 - 2024	Revisi BAB I	AF
4.	26 - 11 - 2024	BAB II dan III	AF
5.	03 - 12 - 2024	Revisi BAB II dan III, Acc Sempro	AF
6.	26 - 12 - 2024	Revisi Sempro	AF
7.	22 - 01 - 2025	Indikator Kuesioner (X ₁)	AF
8.	26 - 02 - 2025	Indikator Kuesioner (X ₂)	AF
9.	12 - 03 - 2025	Indikator Kuesioner (Y)	AF
10.	17 - 03 - 2025	Acc Kuesioner	AF
11.	30 - 04 - 2025	BAB IV dan V	AF
12.	07 - 05 - 2025	Revisi BAB IV dan V	AF
13.	15 - 05 - 2025	ACC Sidang	AF
14.			
15.			

Mengetahui
 Koordinator Program Studi,


Aprilya Fitriani, S.M.B.,M.M.
 NIP. 199104232018012002

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136
email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B.1465 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ /2025 19 Maret 2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Kharisma Noer Wahidah
NIM 211103040012
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama $\pm$ 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso "

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

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

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



SURAT SELESAI PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BONDOWOSO
Jl MT Haryono No 26 Kel Badean Kec Bondowoso
email: bondowoso.kuakec@gmail.com

Nomor : B- 140/Kk.13.06.07/PP.00.9/4/2025
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan telah melakukan
Penelitian untuk Penyusunan Skripsi

14 April 2025

Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN KH. Achmad Siddiq (UIN KHAS)
Jl. Mataram no. 1 Mangli Kaliwates
Jember 68136

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember No : B.1465/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/03/2025 tanggal, 19 Maret 2025, maka dengan hormat kami beritahukan bahwa Mahasiswa UIN KHAS Jember, telah selesai melakukan penelitian untuk penyusunan Skripsi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bondowoso, atas nama :

Nama : Kharisma Noer Wahidah
NIM : 211103040012
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (delapan)

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kepala



Moh.Wildanul Ulum

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No.1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: fakultasdakwah@uinkhas.ac.id
Website: www.uinkhas.ac.id



SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI

Kami atas nama Pembimbing Skripsi menerangkan bahwa:

Nama : Kharisma Noer Wahidah
NIM : 211103040012
Semester : VIII (Delapan)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Organisasi
Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Bondowoso

Telah selesai proses bimbingannya sejak tanggal 05 Oktober 2024 s/d 15 Mei 2025 Oleh
Karena itu, mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti **Ujian
Skripsi**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Mei 2025
Pembimbing,

Aprilia Fitriani, S. M. B., M.
NIP. 199104232018012002

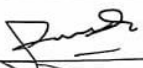
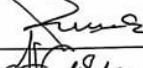
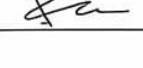
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



JURNAL PENELITIAN

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian : Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	Senm, 18 Nov 2024	PraPenelitian & Observasi	
2.	Krbu, 19 Maret 2025	mengerahkan surat penelitian	
3.	Kamis, 26 Maret 2025	menyebarkan kuesioner	
4.	Jumat, 04 April 2025	Melengkapi data pendukung	
5.	Senin, 14 April 2025	Selesai penelitian	
6.	Selasa, 15 April 2025	Meminta tanda tangan & surat selesai penelitian	



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

KUESIONER

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso”

Yth. Saudara/I Sebagai salah satu syarat menyelesaikan skripsi tugas akhir, saya melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, citra organisasi dan kepuasan masyarakat. saya memohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang didapat dari hasil kuesioner ini akan dipergunakan untuk kepentingan akademik dan diperlakukan secara konfidensial. Maka dari itu, kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sangat diharapkan. saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Saudara/I di dalam penelitian ini.

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah tiap-tiap pernyataan dengan cermat sebelum anda menjawab.
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada kotak jawaban yang anda anggap paling sesuai, yaitu pada kolom telah tersedia alternatif jawaban sebagai berikut: Untuk penjelasan alternatif jawaban :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

4. Jawablah semua pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jenis Pekerjaan :

ANGKET

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
(X₁) KUALITAS PELAYANAN						
1.	Saya merasa fasilitas di KUA dalam kondisi baik dan peralatan yang memadai.					
2.	Saya merasa bahwa petugas selalu menjaga kebersihan dan kerapian pakaian yang dikenakan.					
3.	Saya mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan informasi dan prosedur yang berlaku.					
4.	Saya merasa petugas KUA menyelesaikan urusan dengan akurat, tanpa kesalahan, dan sesai jadwal yang ditentukan.					
5.	Saya mendapatkan pelayanan dari petugas KUA dengan cepat, tepat waktu, dan sigap dalam membantu.					
6.	Saya merasa antrian pelayanan berjalan tertib dan tidak terlalu lama.					
7.	Saya memahami prosedur dan persyaratan layanan KUA.					
8.	Saya memastikan petugas KUA memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menjalankan tugasnya.					
9.	Saya yakin sikap petugas ramah, sopan, dan menghargai setiap pemohon layanan.					
10.	Saya menyadari semua prosedur pelayanan berjalan transparan tanpa adanya pungutan liar					
11.	Saya mendapatkan perhatian yang baik dari petugas KUA saat mengajukan layanan.					
12.	Saya merasa petugas KUA memahami dan menghargai kebutuhan serta kondisi masyarakat.					
13.	Saya mengetahui adanya layanan khusus bagi kelompok yang membutuhkan, seperti lansia atau penyandang disabilitas.					
(X₂) CITRA ORGANISASI						
1.	Saya diberikan kesempatan untuk bertanya tanpa terburu – buru.					
2.	Saya mendapatkan solusi atas kebutuhan administrasi dengan cara yang mudah.					
3.	Saya mendengar banyak orang berbicara positif tentang KUA.					

4.	Saya melihat KUA berpartisipasi dalam kegiatan keagamaan di masyarakat.					
5.	Saya merasakan KUA di percaya dalam memberikan layanan keagamaan.					
6.	Saya menemukan nilai-nilai keagamaan yang diajarkan di KUA sangat relevan dengan kehidupan sehari-hari.					
7.	Saya merasakan KUA memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat.					
8.	Saya melihat logo dan simbol KUA mudah dikenali dan memiliki makna yang jelas.					
9.	Saya mendapatkan dokumen dan layanan dengan standar resmi dari KUA.					
(Y) KEPUASAN MASYARAKAT						
1.	Saya memiliki harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan di KUA.					
2.	Saya berharap pelayanan di KUA diberikan dengan cepat, mudah, dan efisien.					
3.	Saya yakin pelayanan yang diberikan oleh KUA sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
4.	Saya merasa petugas KUA bekerja secara profesional dalam menangani urusan masyarakat.					
5.	Saya merasa pelayanan di KUA lebih baik dibandingkan dengan kantor pelayanan publik lainnya.					
6.	Saya menganggap fasilitas di KUA lebih baik dibandingkan dengan kantor pelayanan lain yang pernah saya kunjungi.					
7.	Saya mendapatkan pengalaman yang baik selama mengurus keperluan di KUA.					
8.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA.					
9.	Saya akan kembali menggunakan layanan KUA jika diperlukan.					
10.	Saya menerima pelayanan di KUA sesuai dengan harapan saya.					
11.	Saya mendapatkan penyelesaian layanan di KUA sesuai dengan janji yang diberikan oleh petugas.					
12.	Saya menerima pelayanan yang lebih baik dari ekspektasi awal saya.					
13.	Saya menerima pelayanan yang kurang dari yang saya harapkan.					

TABULASI DATA

Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	TOTAL_X1
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	60
2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	56
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	56
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	56
6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	56
7	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	56
8	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	56
9	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	56
10	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	56
11	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	56
12	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	56
13	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	56
14	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	56
15	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	56
16	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	61
17	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	57
18	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	56
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	60
21	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	60

22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
23	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	55
24	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	56
25	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	56
26	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	57
27	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	57
28	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	57
29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	56
30	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	57
31	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	55
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
34	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	56
35	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	57
36	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	58
37	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	55
38	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	55
39	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	55
40	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	57
41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
42	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	55
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
44	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	60
45	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	59

46	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	58
47	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	58
48	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	56
49	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	59
50	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	56
51	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	57
52	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	56
53	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	58
54	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46
55	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	45
56	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	47
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
59	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	56
60	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	57
61	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	50
62	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	56
63	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	57
64	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	53
65	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	59
66	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	57
67	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	56
68	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	57
69	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	55

[illegible]

94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	52
95	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	54
96	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	58
97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	52
98	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54
99	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	55
100	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
101	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	56
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
103	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	55
104	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	55
105	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	56
106	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	56
107	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	54
108	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	54
109	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	52
110	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	51
111	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	51
112	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	53
113	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	62
114	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
115	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	55
116	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
117	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	54

118	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
119	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	56
120	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
121	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54
122	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	56
123	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	55
124	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	58
125	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	57
126	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	59
127	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	58
128	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	58
129	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	59
130	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	58
131	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	60
132	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	59
133	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	58
134	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	57
135	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	57
136	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	59
137	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	56
138	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	59
139	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	58
140	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	58
141	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	58

142	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	60
143	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	57
144	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	60
145	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	58
146	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	59
147	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	60
148	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	58
149	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	58
150	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	58
151	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	57
152	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	60
153	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	58
154	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	57
155	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	52
156	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	57
157	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	55
158	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	56
159	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	54
160	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	58
161	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	56
162	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	56
163	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	57
164	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	57
165	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	57

166	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	53
167	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	59
168	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	56
169	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	56
170	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	56
171	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	58
172	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	53
173	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	58
174	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	56
175	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	56
176	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	57
177	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	58
178	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	59
179	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55
180	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	56
181	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	58
182	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	59
183	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	57
184	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	58
185	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
186	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	59
187	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	56
188	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	59
189	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	56

190	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	58
191	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	55
192	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	56
193	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	57
194	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	59
195	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	57
196	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	58
197	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	59
198	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	60
199	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	57
200	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	58
201	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55
202	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	58
203	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	58
204	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	57
205	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	59
206	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
207	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	57
208	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	58
209	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	60
210	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	60
211	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	57
212	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	57
213	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	56

214	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	56
215	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	57
216	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	58
217	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55
218	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	56
219	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	57
220	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	57

Tabulasi Data Variabel Citra Organisasi (X₂)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL_X2
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	40
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
6	5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
7	4	4	5	5	4	5	4	4	5	40
8	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
10	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
11	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
12	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
13	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
14	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40

15	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41
16	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
19	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
20	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
21	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
23	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
24	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
26	4	5	4	4	4	5	5	5	4	40
27	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
28	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
29	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
30	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
32	5	4	5	4	4	5	4	4	4	40
33	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38

39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
40	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
41	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
42	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
45	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39
46	4	5	4	4	4	5	5	5	4	40
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
49	4	5	4	4	5	5	5	4	4	40
50	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
51	4	4	5	4	5	4	4	5	5	40
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
55	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
56	4	4	3	3	3	3	4	4	4	31
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
59	4	4	3	4	5	4	4	5	4	37
60	4	5	5	4	4	5	4	4	5	40
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
62	4	4	4	3	4	4	4	5	5	37

63	4	5	5	4	4	4	5	4	5	40
64	4	3	4	5	5	4	4	5	4	38
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
66	3	4	4	4	4	4	4	5	5	37
67	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41
68	3	4	4	4	5	4	5	4	5	38
69	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40
70	4	5	4	4	4	5	5	4	4	39
71	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
72	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
73	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
75	5	4	4	4	4	4	3	4	5	37
76	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
77	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
78	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
79	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
80	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32
81	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
82	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
83	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
84	4	4	4	4	4	4	3	4	5	36
85	3	4	4	3	4	4	3	4	5	34
86	4	4	4	4	4	3	4	4	5	36

87	4	4	4	3	4	4	3	4	5	35
88	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
89	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
91	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
92	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
93	5	4	4	4	4	4	4	3	5	37
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
95	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
96	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
98	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
99	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39
100	4	4	4	3	4	4	4	5	5	37
101	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
102	4	5	4	4	4	3	4	4	4	36
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
105	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
106	4	4	4	5	4	4	5	5	4	40
107	4	4	5	3	4	4	3	3	4	34
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
109	4	4	3	3	3	3	4	4	5	33
110	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37

111	4	5	4	4	4	4	5	4	5	39
112	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
113	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
114	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
115	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
116	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
117	4	4	4	4	4	3	5	5	5	38
118	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38
119	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
120	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
121	4	4	5	3	4	4	5	5	4	38
122	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
123	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39
124	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
125	4	4	5	4	4	3	4	4	5	37
126	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40
127	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
128	5	4	5	5	4	4	5	4	4	40
129	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41
130	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
131	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
132	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
133	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42
134	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41

135	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
136	5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
137	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
138	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
139	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
140	5	5	4	5	4	4	4	5	4	40
141	5	4	5	5	4	5	4	4	5	41
142	5	4	4	5	4	5	5	4	4	40
143	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
144	4	5	5	4	4	5	5	5	4	41
145	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
146	5	4	4	4	5	4	5	5	4	40
147	5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
148	5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
149	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41
150	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41
151	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
152	4	5	5	4	4	5	4	5	5	41
153	3	5	5	4	4	5	5	4	4	39
154	3	5	4	5	5	4	5	5	5	40
155	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
156	5	5	4	3	4	4	5	5	4	39
157	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40
158	5	4	4	5	4	3	5	4	4	38

159	4	4	5	5	4	4	5	4	4	39
160	4	5	4	5	3	4	5	4	4	38
161	5	4	5	4	4	4	4	5	5	40
162	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
163	4	3	5	4	5	4	5	4	4	38
164	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
165	5	4	5	3	4	5	4	4	5	39
166	4	4	4	3	5	4	4	4	5	37
167	4	5	4	5	5	4	5	5	5	42
168	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
169	5	4	4	3	4	3	5	4	5	37
170	5	5	4	4	5	4	4	5	5	41
171	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39
172	4	4	4	4	5	3	4	4	5	37
173	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
174	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
175	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
176	5	4	4	5	4	5	4	5	5	40
177	5	5	4	5	4	4	5	5	4	41
178	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
179	4	4	5	3	5	3	4	4	5	37
180	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
181	4	5	4	3	5	4	4	5	5	39
182	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42

183	5	4	5	4	4	4	5	4	4	39
184	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
185	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
186	4	4	5	5	4	4	5	4	5	40
187	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
188	4	4	5	5	5	4	4	5	5	41
189	4	5	4	3	4	4	4	4	5	37
190	4	5	5	4	4	5	4	5	4	40
191	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
192	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
193	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39
194	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
195	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
196	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
197	4	4	5	4	4	4	5	5	5	40
198	4	4	5	4	5	5	5	5	4	41
199	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
200	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
201	4	5	4	4	4	5	4	3	5	38
202	4	5	5	5	5	4	5	5	5	42
203	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
204	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
205	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
206	5	4	4	5	5	5	3	5	5	41

207	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
208	5	4	5	5	4	5	4	4	5	41
209	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
210	4	5	5	5	4	4	5	4	4	40
211	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
212	5	5	4	5	4	4	4	5	4	40
213	4	4	5	4	5	5	4	5	4	40
214	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
215	4	5	5	4	5	5	4	4	4	40
216	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
217	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
218	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
219	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41
220	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39

Tabulasi Data Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	TOTAL_Y
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	55
3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	55
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	55
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	57
6	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	56
7	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	57

8	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	57
9	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	57
10	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	56
11	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	57
12	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	57
13	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	57
14	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	57
15	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	57
16	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	58
17	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	56
18	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	53
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
20	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	58
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
23	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
24	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	55
25	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	55
26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	55
27	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	55
28	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	56
29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
30	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	57
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	54

56	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	46
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	50
59	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	56
60	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	51
61	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	54
62	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	55
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	62
64	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	51
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	50
66	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	51
67	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	53
68	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	54
69	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	55
70	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	54
71	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
72	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	56
73	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	50
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	53
75	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	52
76	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	56
77	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	55
78	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	51
79	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	49

80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
81	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	53
82	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	56
83	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	53
84	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	52
86	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
87	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	56
88	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	56
89	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54
90	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	52
91	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	56
92	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54
93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	52
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	54
96	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
98	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	53
100	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
101	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	54
102	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	56
103	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	53

104	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	54
105	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	55
106	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	52
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	49
108	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	50
109	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
110	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
111	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	54
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
113	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
114	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	53
115	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
117	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	54
118	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
119	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	53
120	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	54
121	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
122	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	54
123	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	55
124	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
125	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	56
126	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	58
127	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	59

128	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	57
129	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	58
130	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	59
131	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	57
132	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	59
133	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	57
134	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	57
135	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	56
136	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	56
137	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	59
138	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	58
139	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	59
140	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	56
141	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	59
142	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	58
143	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	58
144	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	60
145	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	58
146	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	57
147	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	57
148	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	58
149	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	59
150	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	58
151	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	58

152	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	58
153	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	60
154	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	56
155	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	57
156	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	58
157	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	57
158	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	56
159	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	58
160	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	54
161	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	57
162	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
163	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	56
164	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	58
165	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	57
166	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	55
167	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	58
168	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	57
169	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
170	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	57
171	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	57
172	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	55
173	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	57
174	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	60
175	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	57

176	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	57
177	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	58
178	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	57
179	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	55
180	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	58
181	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	54
182	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	56
183	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	57
184	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	57
185	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	57
186	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	55
187	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	56
188	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	59
189	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	55
190	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	56
191	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	57
192	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	56
193	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	59
194	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	59
195	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	58
196	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	54
197	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	57
198	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	57
199	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	55

200	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	55
201	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	56
202	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	56
203	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	58
204	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	61
205	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	58
206	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	56
207	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	59
208	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	56
209	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	59
210	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	57
211	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	59
212	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55
213	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	56
214	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	56
215	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
216	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	56
217	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	55
218	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	57
219	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	59
220	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	53

TABULASI METHOD OF SUCCESIVE INTERVAL (MSI)

Tabulasi MSI Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x1.13	TOTAL_x1
1	5,151	4,510	4,505	4,178	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	50,268
2	5,151	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	42,364
3	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	44,124
4	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	43,931
5	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	43,915
6	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	43,772
7	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	4,080	2,934	2,895	3,096	44,012
8	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	4,413	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	43,946
9	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	43,895
10	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	43,791
11	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	3,096	43,884
12	3,487	2,949	2,934	4,178	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	43,976
13	3,487	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	43,891
14	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	43,904
15	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	44,124
16	3,487	4,510	4,505	4,178	3,098	3,950	4,175	4,413	3,038	4,080	4,505	4,467	3,096	51,502
17	5,151	2,949	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	45,498
18	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	43,860
19	5,151	4,510	4,505	4,178	4,680	3,950	4,175	4,413	4,625	4,080	4,505	2,895	4,708	56,374
20	5,151	4,510	4,505	4,178	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	50,216
21	5,151	4,510	2,934	4,178	4,680	3,950	4,175	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	50,179

22	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	40,812
23	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	4,175	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	42,220
24	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	43,911
25	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	44,036
26	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	4,708	45,695
27	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	45,492
28	3,487	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	45,358
29	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	43,827
30	5,151	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	45,431
31	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	42,444
32	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	40,812
33	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	40,767
34	5,151	2,949	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	43,890
35	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	4,467	4,708	45,604
36	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	46,840
37	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	42,394
38	5,151	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	42,415
39	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	42,410
40	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	45,344
41	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	39,241
42	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	42,385
43	5,151	4,510	4,505	4,178	4,680	3,950	4,175	4,413	4,625	4,080	4,505	4,467	4,708	57,947
44	5,151	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	4,175	2,862	4,625	4,080	4,505	4,467	1,000	49,534
45	5,151	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	4,708	48,610

46	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	4,625	4,080	2,934	2,895	4,708	47,083
47	5,151	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	47,135
48	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	43,956
49	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	4,505	4,467	4,708	48,532
50	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	43,783
51	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	45,387
52	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	43,996
53	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	4,625	4,080	2,934	2,895	4,708	46,980
54	1,000	2,949	2,934	1,000	3,098	1,000	2,655	1,000	3,038	1,000	2,934	1,000	3,096	26,703
55	3,487	2,949	2,934	2,662	1,000	1,000	1,000	2,862	1,000	2,580	1,000	1,000	1,000	24,473
56	3,487	2,949	2,934	2,662	1,000	1,000	1,000	2,862	3,038	2,580	1,000	1,000	3,096	28,607
57	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	37,680
58	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	37,680
59	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	4,708	43,976
60	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	45,400
61	3,487	4,510	2,934	1,000	3,098	1,000	1,000	2,862	3,038	1,000	2,934	2,895	4,708	34,465
62	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	1,000	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	4,708	43,728
63	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	4,708	45,659
64	3,487	4,510	2,934	1,000	3,098	2,491	4,175	2,862	1,000	2,580	2,934	2,895	4,708	38,672
65	5,151	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	4,625	4,080	4,505	2,895	3,096	48,645
66	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	45,534
67	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	44,049
68	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	45,568
69	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	3,096	42,260

70	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	4,080	2,934	2,895	4,708	45,532
71	5,151	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	4,708	47,149
72	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	43,848
73	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	42,375
74	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	42,312
75	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	1,000	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	37,750
76	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	1,000	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	4,467	4,708	42,506
77	5,151	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	44,078
78	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	42,352
79	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	43,931
80	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	37,680
81	5,151	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	3,096	42,363
82	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	43,871
83	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	43,823
84	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	42,359
85	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	1,000	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	40,969
86	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	1,000	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	37,740
87	3,487	4,510	4,505	4,178	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	43,909
88	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	1,000	2,862	3,038	1,000	2,934	4,467	3,096	37,579
89	5,151	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	44,049
90	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	40,829
91	3,487	4,510	4,505	2,662	4,680	3,950	2,655	1,000	4,625	1,000	2,934	2,895	3,096	41,999
92	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	3,950	4,175	4,413	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	43,798
93	3,487	4,510	4,505	4,178	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	1,000	41,813

94	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	1,000	2,934	2,895	4,708	37,712
95	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	4,625	1,000	2,934	2,895	3,096	40,830
96	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	4,175	4,413	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	46,931
97	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	1,000	2,934	2,895	3,096	37,615
98	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	40,819
99	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	42,401
100	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	40,863
101	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	4,625	4,080	4,505	2,895	3,096	43,891
102	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	37,680
103	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	4,080	4,505	2,895	3,096	42,339
104	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	42,394
105	3,487	2,949	2,934	4,178	4,680	3,950	4,175	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	43,755
106	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	3,096	43,792
107	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	40,822
108	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	40,829
109	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	1,000	2,934	1,000	3,096	37,246
110	3,487	1,000	2,934	2,662	3,098	3,950	1,000	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	35,535
111	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	1,000	2,655	2,862	4,625	1,000	2,934	2,895	3,096	36,197
112	3,487	2,949	2,934	1,000	3,098	2,491	4,175	1,000	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	38,860
113	5,151	4,510	4,505	4,178	3,098	3,950	4,175	4,413	4,625	4,080	4,505	2,895	3,096	53,181
114	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	40,711
115	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	42,405
116	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	39,195
117	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	40,720

118	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	40,700
119	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	43,772
120	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	40,863
121	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	40,819
122	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	43,913
123	3,487	2,949	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	42,318
124	5,151	2,949	2,934	4,178	4,680	1,000	4,175	4,413	4,625	4,080	2,934	2,895	3,096	47,108
125	3,487	2,949	4,505	4,178	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	45,492
126	3,487	2,949	2,934	4,178	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	4,708	48,532
127	5,151	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	47,016
128	3,487	4,510	2,934	4,178	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	47,033
129	3,487	4,510	2,934	4,178	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	48,481
130	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	46,968
131	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	4,625	2,580	4,505	4,467	4,708	50,167
132	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	4,505	2,895	4,708	48,450
133	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	4,625	4,080	2,934	2,895	4,708	46,975
134	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	45,432
135	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	4,467	4,708	45,528
136	3,487	4,510	4,505	4,178	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	48,552
137	5,151	2,949	4,505	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	43,955
138	5,151	2,949	2,934	4,178	4,680	2,491	2,655	4,413	4,625	2,580	4,505	2,895	4,708	48,763
139	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	4,625	4,080	2,934	4,467	3,096	46,952
140	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	46,927
141	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	4,708	47,129

142	5,151	2,949	4,505	2,662	4,680	3,950	4,175	4,413	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	50,098
143	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	45,444
144	3,487	4,510	4,505	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	4,625	4,080	2,934	4,467	4,708	50,125
145	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	47,048
146	5,151	2,949	4,505	4,178	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	48,707
147	5,151	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	4,413	4,625	2,580	2,934	4,467	4,708	50,274
148	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	4,413	4,625	2,580	4,505	2,895	4,708	47,043
149	3,487	4,510	2,934	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	3,038	4,080	4,505	4,467	3,096	46,956
150	3,487	4,510	4,505	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	2,895	3,096	46,839
151	3,487	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	4,625	4,080	2,934	4,467	4,708	45,503
152	5,151	2,949	2,934	4,178	4,680	3,950	4,175	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	50,115
153	5,151	2,949	4,505	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	1,000	2,580	4,505	4,467	3,096	46,548
154	5,151	4,510	1,000	2,662	3,098	2,491	2,655	4,413	4,625	4,080	2,934	2,895	4,708	45,222
155	3,487	2,949	1,000	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	1,000	2,895	3,096	36,916
156	5,151	2,949	2,934	2,662	4,680	3,950	1,000	4,413	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	45,352
157	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	1,000	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	42,213
158	5,151	1,000	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	43,529
159	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	1,000	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	4,708	40,969
160	5,151	2,949	2,934	4,178	4,680	1,000	4,175	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	47,164
161	3,487	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	1,000	4,467	3,096	43,425
162	3,487	2,949	2,934	4,178	4,680	1,000	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	43,909
163	3,487	2,949	4,505	1,000	4,680	2,491	4,175	2,862	3,038	4,080	2,934	4,467	4,708	45,374
164	5,151	2,949	4,505	2,662	4,680	3,950	1,000	2,862	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	45,412
165	5,151	2,949	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	45,477

166	3,487	2,949	1,000	2,662	3,098	3,950	4,175	2,862	4,625	1,000	2,934	2,895	3,096	38,733
167	5,151	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	4,625	4,080	2,934	2,895	4,708	48,747
168	3,487	4,510	2,934	1,000	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	4,708	43,809
169	3,487	4,510	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	3,038	1,000	2,934	4,467	3,096	43,840
170	5,151	4,510	2,934	2,662	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	1,000	3,096	43,662
171	5,151	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	4,708	47,109
172	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	1,000	2,655	4,413	3,038	1,000	2,934	2,895	3,096	39,293
173	3,487	2,949	4,505	4,178	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	4,708	47,031
174	3,487	4,510	4,505	1,000	3,098	3,950	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	43,794
175	5,151	2,949	2,934	4,178	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	43,991
176	5,151	2,949	2,934	4,178	4,680	2,491	4,175	1,000	4,625	2,580	2,934	4,467	3,096	45,258
177	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	46,879
178	3,487	4,510	4,505	1,000	4,680	3,950	4,175	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	48,334
179	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	42,344
180	5,151	2,949	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	43,962
181	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	46,905
182	5,151	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	4,625	4,080	2,934	4,467	3,096	48,708
183	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	2,491	4,175	2,862	4,625	4,080	2,934	2,895	3,096	45,440
184	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	46,927
185	3,487	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	40,767
186	3,487	4,510	2,934	4,178	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	4,080	2,934	2,895	4,708	48,520
187	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	43,940
188	5,151	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	4,467	3,096	48,611
189	5,151	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	1,000	2,934	2,895	3,096	43,851

190	5,151	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	4,175	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	46,965
191	3,487	4,510	1,000	2,662	4,680	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	42,012
192	5,151	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	4,175	2,862	4,625	1,000	2,934	2,895	3,096	43,902
193	3,487	4,510	4,505	2,662	4,680	2,491	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	45,485
194	3,487	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	2,862	4,625	4,080	4,505	2,895	4,708	48,557
195	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	4,175	2,862	4,625	1,000	2,934	4,467	3,096	45,316
196	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	4,175	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	46,872
197	3,487	4,510	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	48,583
198	3,487	4,510	4,505	4,178	3,098	2,491	4,175	4,413	4,625	2,580	4,505	2,895	4,708	50,170
199	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	4,175	2,862	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	45,308
200	5,151	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	2,895	3,096	46,996
201	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	2,491	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	42,308
202	3,487	4,510	4,505	4,178	3,098	3,950	4,175	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	46,878
203	3,487	2,949	2,934	4,178	4,680	3,950	4,175	2,862	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	46,828
204	5,151	4,510	2,934	2,662	3,098	3,950	2,655	4,413	4,625	1,000	2,934	4,467	3,096	45,496
205	3,487	2,949	4,505	2,662	4,680	3,950	4,175	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	4,708	48,495
206	5,151	2,949	2,934	2,662	3,098	2,491	2,655	2,862	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	40,915
207	3,487	2,949	4,505	4,178	3,098	2,491	1,000	4,413	4,625	4,080	4,505	2,895	3,096	45,323
208	3,487	4,510	4,505	4,178	4,680	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	2,895	3,096	46,920
209	5,151	4,510	2,934	4,178	4,680	3,950	2,655	4,413	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	50,171
210	3,487	4,510	4,505	2,662	4,680	3,950	2,655	4,413	3,038	4,080	2,934	4,467	4,708	50,089
211	3,487	2,949	4,505	4,178	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	45,420
212	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	45,441
213	3,487	2,949	4,505	1,000	4,680	3,950	2,655	2,862	3,038	4,080	4,505	2,895	3,096	43,701

214	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	3,950	1,000	2,862	4,625	2,580	4,505	2,895	3,096	43,776
215	3,487	4,510	4,505	2,662	3,098	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	4,505	2,895	3,096	45,455
216	3,487	4,510	2,934	4,178	3,098	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	4,708	46,951
217	3,487	2,949	4,505	2,662	3,098	3,950	2,655	2,862	4,625	2,580	2,934	2,895	3,096	42,298
218	3,487	2,949	2,934	4,178	4,680	2,491	2,655	2,862	3,038	4,080	2,934	4,467	3,096	43,849
219	3,487	4,510	2,934	2,662	4,680	3,950	2,655	4,413	3,038	2,580	2,934	4,467	3,096	45,405
220	3,487	2,949	2,934	2,662	4,680	2,491	4,175	4,413	3,038	2,580	4,505	4,467	3,096	45,476

Tabulasi MSI Variabel Citra Organisasi (X₂)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL_X2
1	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
2	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	31,206
3	4,305	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	4,233	4,476	2,935	31,035
4	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	4,119	4,233	2,901	4,495	31,155
5	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	4,119	2,698	4,476	2,935	31,154
6	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	2,610	4,233	2,901	2,935	31,006
7	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	31,034
8	2,757	4,454	4,559	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	31,231
9	4,305	4,454	2,972	3,819	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	31,020
10	4,305	2,895	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	31,168
11	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	31,193
12	4,305	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	29,581
13	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	29,514
14	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	4,119	4,233	4,476	2,935	31,131

15	2,757	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	4,233	2,901	4,495	32,715
16	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	29,525
17	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	26,540
18	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,512
19	2,757	4,454	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	29,447
20	2,757	2,895	2,972	3,819	4,337	4,119	4,233	2,901	4,495	32,528
21	2,757	2,895	4,559	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	31,070
22	4,305	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	29,633
23	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	28,070
24	4,305	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	4,233	4,476	2,935	34,141
25	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,524
26	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	4,233	4,476	2,935	31,144
27	4,305	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	29,460
28	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	29,539
29	2,757	4,454	4,559	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	31,069
30	4,305	2,895	4,559	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	2,935	31,178
31	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	26,474
32	4,305	2,895	4,559	2,405	2,792	4,119	4,233	2,901	2,935	31,142
33	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	29,646
34	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	24,965
35	4,305	2,895	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	29,608
36	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	28,070
37	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	24,965
38	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	2,935	28,019

39	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,524
40	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	28,047
41	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	27,887
42	2,757	4,454	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	29,513
43	4,305	4,454	4,559	3,819	4,337	4,119	4,233	4,476	4,495	38,797
44	4,305	4,454	4,559	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	2,935	32,713
45	2,757	2,895	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	29,484
46	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	4,233	4,476	2,935	31,144
47	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,512
48	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	26,510
49	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	4,119	4,233	2,901	2,935	31,114
50	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	27,953
51	2,757	2,895	4,559	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	31,232
52	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,524
53	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	24,965
54	2,757	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	10,757
55	1,000	2,895	2,972	2,405	2,792	1,000	1,000	1,000	1,000	16,064
56	2,757	2,895	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,901	2,935	16,488
57	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	24,965
58	1,000	2,895	2,972	1,000	1,000	1,000	2,698	2,901	2,935	18,401
59	2,757	2,895	1,000	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	26,113
60	2,757	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	31,180
61	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,378
62	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	26,695

63	2,757	4,454	4,559	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	4,495	31,206
64	2,757	1,000	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	27,604
65	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,551
66	1,000	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	26,343
67	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	4,476	4,495	32,740
68	1,000	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	4,495	27,848
69	2,757	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	31,044
70	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	4,233	2,901	2,935	29,568
71	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	29,660
72	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	28,034
73	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	29,594
74	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
75	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	1,000	2,901	4,495	26,375
76	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,524
77	2,757	4,454	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	27,938
78	2,757	2,895	2,972	3,819	4,337	4,119	2,698	4,476	4,495	32,568
79	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	29,525
80	1,000	1,000	2,972	1,000	1,000	2,610	2,698	2,901	2,935	18,116
81	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	28,085
82	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	28,059
83	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	1,000	2,698	2,901	2,935	21,950
84	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	1,000	2,901	4,495	24,827
85	1,000	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	1,000	2,901	4,495	21,665
86	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	1,000	2,698	2,901	4,495	24,916

87	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	1,000	2,901	4,495	23,422
88	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	27,938
89	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	25,120
90	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
91	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	29,525
92	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
93	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	1,000	4,495	26,171
94	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	23,559
95	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	26,499
96	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	25,120
97	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
98	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	28,111
99	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	29,686
100	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	26,695
101	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	28,035
102	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	1,000	2,698	2,901	2,935	24,915
103	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	24,965
104	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	28,085
105	2,757	2,895	4,559	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	29,509
106	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	4,233	4,476	4,495	31,048
107	2,757	2,895	4,559	1,000	2,792	2,610	1,000	1,000	2,935	21,546
108	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	1,000	2,901	2,935	23,267
109	2,757	2,895	1,000	1,000	1,000	1,000	2,698	2,901	4,495	19,746
110	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	26,474

111	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	4,495	29,620
112	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	26,524
113	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	29,660
114	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
115	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,525
116	2,757	2,895	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	25,120
117	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	1,000	4,233	4,476	4,495	28,026
118	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	4,495	28,060
119	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	4,495	29,646
120	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	27,938
121	2,757	2,895	4,559	1,000	2,792	2,610	4,233	4,476	2,935	28,255
122	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	28,111
123	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	29,646
124	2,757	4,454	4,559	3,819	4,337	4,119	4,233	2,901	2,935	34,113
125	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	1,000	2,698	2,901	4,495	26,502
126	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	31,140
127	4,305	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	34,166
128	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	31,087
129	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	4,233	4,476	2,935	32,621
130	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	2,610	4,233	2,901	4,495	32,566
131	2,757	2,895	4,559	3,819	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	32,579
132	4,305	2,895	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	4,476	2,935	31,010
133	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	4,119	4,233	4,476	2,935	34,090
134	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	32,541

135	4,305	4,454	4,559	2,405	4,337	2,610	4,233	4,476	4,495	35,874
136	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	4,476	2,935	32,727
137	4,305	4,454	4,559	2,405	2,792	2,610	4,233	4,476	4,495	34,328
138	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	29,645
139	4,305	4,454	4,559	3,819	2,792	2,610	4,233	4,476	4,495	35,742
140	4,305	4,454	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	31,060
141	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	32,581
142	4,305	2,895	2,972	3,819	2,792	4,119	4,233	2,901	2,935	30,969
143	4,305	2,895	4,559	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	4,495	32,739
144	2,757	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	4,233	4,476	2,935	32,730
145	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	4,119	2,698	2,901	2,935	30,980
146	4,305	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	4,476	2,935	31,168
147	4,305	2,895	4,559	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	32,618
148	4,305	2,895	4,559	3,819	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	34,127
149	2,757	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	4,233	4,476	2,935	32,593
150	4,305	2,895	4,559	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	32,714
151	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	4,119	4,233	2,901	2,935	32,556
152	2,757	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	4,476	4,495	32,756
153	1,000	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	4,233	2,901	2,935	29,398
154	1,000	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	30,862
155	4,305	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	32,591
156	4,305	4,454	2,972	1,000	2,792	2,610	4,233	4,476	2,935	29,776
157	4,305	2,895	2,972	2,405	4,337	4,119	4,233	2,901	2,935	31,102
158	4,305	2,895	2,972	3,819	2,792	1,000	4,233	2,901	2,935	27,851

159	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	29,499
160	2,757	4,454	2,972	3,819	1,000	2,610	4,233	2,901	2,935	27,681
161	4,305	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	31,234
162	2,757	2,895	2,972	2,405	2,792	2,610	4,233	4,476	4,495	29,635
163	2,757	1,000	4,559	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	2,935	27,736
164	2,757	4,454	4,559	2,405	4,337	4,119	2,698	4,476	4,495	34,301
165	4,305	2,895	4,559	1,000	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	29,763
166	2,757	2,895	2,972	1,000	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	26,665
167	2,757	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	4,233	4,476	4,495	34,154
168	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	4,119	2,698	4,476	2,935	32,596
169	4,305	2,895	2,972	1,000	2,792	1,000	4,233	2,901	4,495	26,593
170	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	32,753
171	4,305	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	29,618
172	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	1,000	2,698	2,901	4,495	26,461
173	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	32,607
174	2,757	2,895	2,972	2,405	4,337	4,119	4,233	2,901	2,935	29,554
175	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	27,887
176	4,305	2,895	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	30,995
177	4,305	4,454	2,972	3,819	2,792	2,610	4,233	4,476	2,935	32,595
178	4,305	4,454	4,559	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	4,495	32,753
179	2,757	2,895	4,559	1,000	4,337	1,000	2,698	2,901	4,495	26,642
180	4,305	4,454	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	4,495	34,207
181	2,757	4,454	2,972	1,000	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	29,800
182	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	4,119	4,233	2,901	4,495	34,116

183	4,305	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	29,633
184	2,757	4,454	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	31,008
185	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	2,935	29,605
186	2,757	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	4,233	2,901	4,495	31,059
187	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	4,119	4,233	4,476	4,495	32,692
188	2,757	2,895	4,559	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	32,645
189	2,757	4,454	2,972	1,000	2,792	2,610	2,698	2,901	4,495	26,680
190	2,757	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	4,476	2,935	31,195
191	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	4,476	2,935	31,180
192	2,757	2,895	4,559	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	4,495	31,191
193	4,305	2,895	2,972	2,405	2,792	4,119	4,233	2,901	2,935	29,556
194	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	2,610	2,698	2,901	2,935	29,512
195	2,757	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	29,630
196	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	4,495	31,178
197	2,757	2,895	4,559	2,405	2,792	2,610	4,233	4,476	4,495	31,221
198	2,757	2,895	4,559	2,405	4,337	4,119	4,233	4,476	2,935	32,715
199	2,757	4,454	4,559	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	32,726
200	2,757	2,895	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	27,923
201	2,757	4,454	2,972	2,405	2,792	4,119	2,698	1,000	4,495	27,693
202	2,757	4,454	4,559	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	4,495	34,205
203	4,305	2,895	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	2,935	29,592
204	2,757	4,454	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	31,008
205	2,757	4,454	2,972	3,819	4,337	2,610	2,698	4,476	2,935	31,058
206	4,305	2,895	2,972	3,819	4,337	4,119	1,000	4,476	4,495	32,418

207	2,757	4,454	4,559	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	29,656
208	4,305	2,895	4,559	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	32,581
209	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	4,495	32,687
210	2,757	4,454	4,559	3,819	2,792	2,610	4,233	2,901	2,935	31,058
211	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	4,119	4,233	4,476	2,935	34,237
212	4,305	4,454	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	31,060
213	2,757	2,895	4,559	2,405	4,337	4,119	2,698	4,476	2,935	31,181
214	4,305	4,454	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	31,167
215	2,757	4,454	4,559	2,405	4,337	4,119	2,698	2,901	2,935	31,165
216	4,305	2,895	4,559	2,405	2,792	4,119	2,698	2,901	4,495	31,168
217	2,757	2,895	2,972	3,819	2,792	2,610	2,698	4,476	2,935	27,953
218	2,757	4,454	4,559	2,405	4,337	2,610	2,698	2,901	2,935	29,656
219	4,305	4,454	2,972	2,405	4,337	2,610	4,233	2,901	4,495	32,713
220	2,757	4,454	2,972	3,819	2,792	4,119	2,698	2,901	2,935	29,447

Tabulasi MSI Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	TOTAL_Y
1	4,449	4,295	4,320	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	45,176
2	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	4,777	2,856	4,417	4,399	3,474	1,000	44,444
3	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	1,000	44,428
4	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	1,688	43,377
5	4,449	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	46,933
6	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	45,040
7	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	46,498

8	2,882	4,295	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	46,762
9	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	46,786
10	2,882	4,295	4,320	2,749	2,567	5,081	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	5,130	1,688	45,016
11	4,449	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	46,743
12	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	46,672
13	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	5,130	3,388	46,801
14	2,882	4,295	4,320	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	46,684
15	2,882	2,755	4,320	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	46,646
16	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	48,374
17	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	45,341
18	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	1,000	3,474	1,688	40,116
19	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,529
20	2,882	4,295	2,779	4,286	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	48,131
21	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	40,646
22	4,449	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,557
23	4,449	2,755	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	41,911
24	4,449	4,295	4,320	4,286	2,567	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	1,000	44,423
25	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	43,690
26	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	43,590
27	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	43,448
28	4,449	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	45,265
29	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	43,420
30	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	46,790
31	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	41,905

32	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	43,678
33	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,531
34	4,449	4,295	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	45,018
35	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	40,557
36	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	43,755
37	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	43,614
38	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	43,580
39	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	43,584
40	4,449	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,557
41	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	43,450
42	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,121
43	4,449	4,295	4,320	4,286	4,060	5,081	4,577	4,777	4,415	4,417	2,837	5,130	1,688	54,331
44	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	4,399	5,130	3,388	48,472
45	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	43,728
46	4,449	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	46,792
47	2,882	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	45,222
48	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	45,014
49	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	46,679
50	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,022
51	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	46,597
52	4,449	2,755	2,779	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	46,628
53	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	43,647
54	1,000	1,000	2,779	1,000	1,000	2,439	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	3,474	1,688	19,380
55	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,439	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	3,474	1,000	16,913

56	2,882	1,000	1,000	1,000	2,567	2,439	2,985	1,000	1,000	2,849	2,837	5,130	1,688	28,378
57	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	38,990
58	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	1,000	36,602
59	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	45,221
60	2,882	1,000	2,779	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	2,856	1,000	1,000	3,474	3,388	36,494
61	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	1,000	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	41,595
62	2,882	1,000	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	1,688	43,429
63	4,449	4,295	4,320	4,286	4,060	5,081	4,577	4,777	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	54,375
64	4,449	4,295	2,779	2,749	1,000	1,000	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	1,000	3,388	36,887
65	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	1,000	36,602
66	2,882	2,755	4,320	2,749	1,000	2,439	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	1,688	37,534
67	2,882	2,755	2,779	2,749	1,000	2,439	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	40,920
68	1,000	4,295	2,779	4,286	2,567	2,439	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	42,094
69	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	2,439	4,577	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	44,045
70	2,882	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	4,577	4,777	1,000	2,849	2,837	3,474	3,388	41,853
71	2,882	4,295	4,320	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,783
72	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	45,196
73	2,882	4,295	2,779	2,749	1,000	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	1,688	35,974
74	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	40,557
75	2,882	2,755	2,779	2,749	1,000	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	38,776
76	2,882	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	5,130	3,388	45,265
77	2,882	2,755	2,779	2,749	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	43,404
78	2,882	1,000	2,779	2,749	1,000	2,439	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	37,594
79	1,000	1,000	2,779	4,286	1,000	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	1,000	3,474	3,388	33,486

80	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	42,093
81	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	1,688	40,692
82	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	4,577	4,777	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	45,590
83	2,882	4,295	2,779	2,749	1,000	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,597
84	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	2,439	1,000	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	35,716
85	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	39,264
86	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,531
87	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	45,293
88	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	4,777	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	45,288
89	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	42,183
90	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	1,688	38,831
91	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	2,439	2,985	4,777	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	45,497
92	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,216
93	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,625
94	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	39,264
95	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	42,204
96	2,882	2,755	2,779	2,749	1,000	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	36,135
97	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	38,990
98	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,531
99	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	40,925
100	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	41,885
101	2,882	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	42,050
102	4,449	4,295	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	45,206
103	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	1,000	2,837	3,474	3,388	40,173

104	2,882	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	42,050
105	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	43,742
106	2,882	2,755	1,000	2,749	2,567	2,439	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	39,077
107	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	1,000	1,000	3,474	3,388	34,016
108	2,882	2,755	2,779	1,000	1,000	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	35,948
109	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,165
110	2,882	4,295	2,779	1,000	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	37,493
111	2,882	4,295	2,779	2,749	1,000	2,439	2,985	4,777	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	42,524
112	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	40,552
113	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,531
114	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	40,811
115	2,882	2,755	2,779	1,000	1,000	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	35,674
116	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	38,990
117	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,470
118	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	39,243
119	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	40,898
120	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	42,088
121	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,166
122	2,882	4,295	2,779	2,749	1,000	2,439	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	42,459
123	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	44,028
124	4,449	4,295	4,320	4,286	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	46,668
125	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	44,940
126	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	48,335
127	4,449	2,755	4,320	4,286	4,060	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	49,850

128	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	46,785
129	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	48,070
130	4,449	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	4,577	4,777	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	49,946
131	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	46,645
132	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	50,077
133	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	46,806
134	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	4,777	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	46,944
135	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	45,252
136	2,882	4,295	4,320	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	45,196
137	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	4,399	5,130	3,388	49,727
138	4,449	2,755	4,320	2,749	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	48,169
139	2,882	2,755	4,320	4,286	4,060	3,727	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	50,003
140	4,449	2,755	4,320	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	45,150
141	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	5,081	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	49,795
142	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	4,417	2,837	5,130	3,388	48,468
143	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	5,130	3,388	48,154
144	4,449	4,295	2,779	2,749	2,567	5,081	4,577	4,777	4,415	4,417	2,837	5,130	3,388	51,459
145	4,449	2,755	2,779	2,749	4,060	5,081	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	48,189
146	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	46,578
147	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	5,081	4,577	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	46,624
148	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	4,777	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	48,298
149	2,882	4,295	4,320	4,286	2,567	5,081	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	49,777
150	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	48,115
151	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	5,130	3,388	48,364

152	4,449	2,755	4,320	4,286	1,000	5,081	2,985	3,142	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	48,110
153	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	5,081	4,577	4,777	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	51,297
154	4,449	2,755	1,000	4,286	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	44,934
155	4,449	2,755	4,320	2,749	4,060	2,439	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	47,113
156	4,449	4,295	4,320	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	48,210
157	2,882	4,295	4,320	1,000	4,060	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	46,298
158	2,882	2,755	4,320	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	45,242
159	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	48,442
160	2,882	2,755	2,779	4,286	4,060	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	42,388
161	2,882	2,755	1,000	4,286	4,060	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	4,399	5,130	3,388	46,618
162	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	42,067
163	4,449	2,755	1,000	4,286	4,060	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	44,962
164	2,882	4,295	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	48,247
165	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	46,762
166	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	1,688	43,614
167	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	48,324
168	4,449	2,755	4,320	2,749	4,060	5,081	4,577	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	1,000	47,269
169	2,882	2,755	4,320	4,286	2,567	2,439	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	40,781
170	2,882	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	5,130	3,388	46,850
171	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	2,985	4,777	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	46,856
172	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	4,577	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	44,049
173	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	5,081	4,577	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	46,570
174	4,449	2,755	2,779	2,749	4,060	5,081	2,985	4,777	4,415	4,417	4,399	5,130	3,388	51,383
175	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	46,880

176	2,882	4,295	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	46,767
177	2,882	4,295	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	48,418
178	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	4,777	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	46,638
179	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	43,683
180	4,449	4,295	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	48,444
181	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	4,577	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	1,688	42,056
182	2,882	4,295	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	45,230
183	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	3,727	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	46,884
184	4,449	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	1,688	46,721
185	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	46,700
186	2,882	2,755	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	5,130	1,000	44,486
187	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	45,241
188	2,882	4,295	4,320	4,286	2,567	5,081	2,985	4,777	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	49,726
189	2,882	2,755	2,779	2,749	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	43,805
190	4,449	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	45,225
191	2,882	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	4,415	4,417	2,837	3,474	3,388	46,602
192	2,882	4,295	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	45,003
193	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	4,777	4,415	2,849	4,399	5,130	3,388	49,832
194	2,882	4,295	4,320	2,749	4,060	5,081	2,985	3,142	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	49,605
195	4,449	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	4,577	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	48,375
196	4,449	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	1,000	2,849	4,399	3,474	3,388	41,803
197	4,449	2,755	2,779	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	46,721
198	2,882	4,295	4,320	2,749	2,567	5,081	2,985	4,777	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	46,618
199	2,882	2,755	4,320	4,286	2,567	3,727	2,985	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	43,630

200	2,882	4,295	4,320	2,749	4,060	3,727	4,577	3,142	2,856	1,000	2,837	3,474	3,388	43,306
201	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	2,439	2,985	3,142	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	45,498
202	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	45,010
203	2,882	4,295	2,779	4,286	4,060	3,727	2,985	3,142	4,415	4,417	2,837	5,130	3,388	48,342
204	2,882	4,295	4,320	4,286	2,567	5,081	4,577	4,777	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	52,876
205	4,449	4,295	2,779	4,286	4,060	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	48,039
206	4,449	2,755	2,779	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	45,031
207	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	5,081	2,985	4,777	2,856	4,417	4,399	5,130	3,388	49,797
208	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	5,130	3,388	45,095
209	4,449	4,295	4,320	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	4,399	3,474	3,388	49,650
210	4,449	2,755	4,320	2,749	2,567	5,081	4,577	3,142	2,856	2,849	2,837	5,130	3,388	46,700
211	4,449	2,755	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	4,777	4,415	4,417	4,399	3,474	3,388	50,009
212	4,449	4,295	2,779	2,749	2,567	3,727	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	43,655
213	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	3,727	4,577	3,142	2,856	2,849	4,399	3,474	3,388	45,220
214	2,882	2,755	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	5,130	3,388	45,104
215	2,882	4,295	4,320	2,749	2,567	5,081	2,985	3,142	2,856	2,849	2,837	3,474	3,388	43,424
216	2,882	4,295	2,779	4,286	2,567	5,081	2,985	3,142	4,415	2,849	2,837	3,474	3,388	44,979
217	2,882	4,295	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	43,590
218	4,449	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	4,777	2,856	2,849	4,399	5,130	3,388	46,904
219	4,449	2,755	2,779	4,286	4,060	5,081	2,985	4,777	2,856	4,417	4,399	3,474	3,388	49,706
220	1,000	2,755	2,779	2,749	4,060	3,727	2,985	3,142	2,856	4,417	2,837	3,474	3,388	40,168

DATA DESKRIPTIF RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Laki - Laki	121	55,0	55,0	55,0
	Perempuan	99	45,0	45,0	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	18 - 25 Tahun	49	22,3	22,3	22,3
	26 - 35 Tahun	77	35,0	35,0	57,3
	36 - 45 Tahun	73	33,2	33,2	90,5
	46 - 55 Tahun	20	9,1	9,1	99,5
	≥ 56 Tahun	1	,5	,5	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Pelajar/Mahasiswa	18	8,2	8,2	8,2
	Pedagang	13	5,9	5,9	14,1
	Petani	9	4,1	4,1	18,2
	Karyawan Swasta	62	28,2	28,2	46,4
	PNS	23	10,5	10,5	56,8
	IRT	13	5,9	5,9	62,7
	Wiraswasta	43	19,5	19,5	82,3
	Yang lain	39	17,7	17,7	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

HASIL UJI VALIDITAS (SPSS)

Hasil Uji Validitas X1

		Correlations													
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-,194**	-,010	,116	,197**	,176**	,059	,204**	,116	,096	,168*	,001	,003	,375**
	Sig. (2-tailed)		,004	,882	,087	,003	,009	,386	,002	,085	,156	,013	,983	,969	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.2	Pearson Correlation	-,194**	1	-,063	,061	-,095	,191**	,066	,051	-,038	-,033	,092	,090	,003	,242**
	Sig. (2-tailed)	,004		,352	,370	,159	,004	,331	,450	,573	,624	,173	,182	,965	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.3	Pearson Correlation	-,010	-,063	1	-,031	,066	,123	,128	,058	-,046	,156*	,072	,142*	,027	,335**
	Sig. (2-tailed)	,882	,352		,651	,328	,068	,059	,391	,500	,020	,288	,035	,688	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.4	Pearson Correlation	,116	,061	-,031	1	-,018	,029	,131	,215**	,041	,067	,051	,164*	-,011	,382**
	Sig. (2-tailed)	,087	,370	,651		,788	,664	,052	,001	,549	,326	,454	,015	,868	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.5	Pearson Correlation	,197**	-,095	,066	-,018	1	,029	,084	,078	,038	,203**	,066	,107	,085	,368**
	Sig. (2-tailed)	,003	,159	,328	,788		,669	,214	,247	,571	,002	,328	,114	,208	,000

	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.6	Pearson Correlation	,176**	,191**	,123	,029	,029	1	,009	,038	,053	,158*	,199**	,092	-,058	,442**
	Sig. (2-tailed)	,009	,004	,068	,664	,669		,894	,575	,432	,019	,003	,174	,388	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.7	Pearson Correlation	,059	,066	,128	,131	,084	,009	1	,077	,018	,117	,144*	,155*	-,042	,409**
	Sig. (2-tailed)	,386	,331	,059	,052	,214	,894		,257	,788	,083	,033	,022	,533	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.8	Pearson Correlation	,204**	,051	,058	,215**	,078	,038	,077	1	-,038	,146*	,161*	,217**	,059	,464**
	Sig. (2-tailed)	,002	,450	,391	,001	,247	,575	,257		,571	,030	,017	,001	,385	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.9	Pearson Correlation	,116	-,038	-,046	,041	,038	,053	,018	-,038	1	-,015	,026	-,046	,127	,242**
	Sig. (2-tailed)	,085	,573	,500	,549	,571	,432	,788	,571		,825	,703	,498	,059	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.10	Pearson Correlation	,096	-,033	,156*	,067	,203**	,158*	,117	,146*	-,015	1	,109	,098	,151*	,477**
	Sig. (2-tailed)	,156	,624	,020	,326	,002	,019	,083	,030	,825	,108		,148	,025	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.11	Pearson Correlation	,168*	,092	,072	,051	,066	,199**	,144*	,161*	,026	,109	1	,020	-,028	,426**
	Sig. (2-tailed)	,013	,173	,288	,454	,328	,003	,033	,017	,703	,108		,771	,677	,000

	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.12	Pearson Correlation	,001	,090	,142*	,164*	,107	,092	,155*	,217**	-,046	,098	,020	1	,041	,428**
	Sig. (2-tailed)	,983	,182	,035	,015	,114	,174	,022	,001	,498	,148	,771		,545	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
X1.13	Pearson Correlation	,003	,003	,027	-,011	,085	-,058	-,042	,059	,127	,151*	-,028	,041	1	,262**
	Sig. (2-tailed)	,969	,965	,688	,868	,208	,388	,533	,385	,059	,025	,677	,545		,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,375**	,242**	,335**	,382**	,368**	,442**	,409**	,464**	,242**	,477**	,426**	,428**	,262**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220

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

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

Hasil Uji Validitas X2

		Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL X2		
X2.1	Pearson Correlation	1	,018	,130	,241**	,128	,204**	,243**	,099	,001	,495**		
	Sig. (2-tailed)		,788	,054	,000	,058	,002	,000	,143	,986	,000		
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220		
X2.2	Pearson Correlation	,018	1	,005	,077	,185**	,160*	,140*	,184**	-,022	,410**		
	Sig. (2-tailed)	,788		,944	,255	,006	,018	,038	,006	,750	,000		

[illegible]

[illegible]

Y11	Pearson Correlation	,184**	,089	,064	,167*	,245**	,194**	,087	,087	,042	,158*	1	-,005	,144*	,446**
	Sig. (2-tailed)	,006	,188	,344	,013	,000	,004	,199	,197	,537	,019		,938	,033	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
Y12	Pearson Correlation	,076	-,138*	,005	,138*	,183**	,101	,101	,010	,054	,064	-,005	1	,004	,269**
	Sig. (2-tailed)	,261	,040	,940	,041	,007	,135	,137	,886	,423	,347	,938		,951	,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
Y13	Pearson Correlation	,072	,092	,007	,055	,107	,094	,063	,017	,102	,119	,144*	,004	1	,313**
	Sig. (2-tailed)	,287	,175	,916	,416	,114	,164	,353	,800	,130	,078	,033	,951		,000
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,538**	,321**	,305**	,530**	,484**	,563**	,411**	,422**	,444**	,475**	,446**	,269**	,313**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220

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

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

HASIL UJI RELIABILITAS (SPSS)

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,760	,737	13

Uji Reliabilitas Variabel Citra Organisasi (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,791	,798	9

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,729	,723	13

HASIL UJI ASUMSI KLASIK (SPSS)

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		220
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95356958
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,049
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,045 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	13,549	2,982		4,544	,000		
	Kualitas Pelayanan	,276	,068	,254	4,038	,000	,583	1,714
	Citra Organisasi	,632	,077	,516	8,197	,000	,583	1,714

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji Autokolerasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,707 ^a	,499	,495	1,96255	1,703

a. Predictors: (Constant), Citra Organisasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,022	,004		5,945	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	,000	-,203	-2,387	,018
	Citra Organisasi	,000	,000	-,246	-2,610	,010
	Kepuasan Masyarakat	2,984E-5	,000	,033	,371	,711

a. Dependent Variable: ABS_RES

HASIL UJI HIPOTESIS

Uji Parsial T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13,549	2,982		4,544	,000
	Kualitas Pelayanan	,276	,068	,254	4,038	,000
	Citra Organisasi	,632	,077	,516	8,197	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,707 ^a	,499	,495	1,96255

a. Predictors: (Constant), Citra Organisasi, Kualitas Pelayanan

SURVEY KEPUASAN KUA DESEMBER 2023 – OKTOBER 2024

Cap waktu,"Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di KUA Kec. Bondowoso?","Bagaimana pendapat tentang Anda Sarana dan Prasarana Kantor di KUA Kec. Bondowoso?","Bagaimana pendapat Anda tentang keramahan Petugas Kantor di KUA Kec. Bondowoso?"

1	2023/12/20 12:13:10 PM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
2	2023/12/20 12:13:38 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
3	2023/12/20 12:51:35 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
4	2023/12/20 12:51:50 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
5	2023/12/20 12:51:59 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
6	2023/12/20 1:00:52 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
7	2023/12/20 2:10:36 PM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
8	2023/12/20 2:11:42 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
9	2023/12/20 2:12:38 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
10	2023/12/20 2:13:58 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas",""
11	2023/12/20 2:14:48 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
12	2023/12/20 2:16:16 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
13	2023/12/20 2:16:55 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
14	2023/12/20 2:17:42 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
15	2023/12/20 2:20:04 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
16	2023/12/20 3:02:32 PM GMT+7,"","",""
17	2023/12/20 3:02:45 PM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
18	2023/12/20 4:18:32 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
19	2023/12/20 4:19:24 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
20	2023/12/20 4:23:38 PM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
21	2023/12/20 4:58:08 PM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
22	2023/12/20 6:09:02 PM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
23	2023/12/21 9:36:22 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
24	2023/12/21 10:07:51 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
25	2023/12/21 10:33:33 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
26	2023/12/21 11:16:38 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
27	2023/12/21 11:43:06 AM GMT+7,"","Sangat Puas","Puas"
28	2023/12/21 12:17:26 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
29	2023/12/21 1:52:21 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
30	2023/12/21 3:20:11 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
31	2023/12/22 9:06:57 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
32	2023/12/22 9:25:34 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
33	2023/12/22 9:27:57 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
34	2023/12/22 9:56:21 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Puas"
35	2023/12/22 9:57:58 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
36	2023/12/22 10:28:14 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
37	2023/12/22 1:54:57 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
38	2023/12/22 4:20:05 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
39	2023/12/22 5:46:12 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
40	2023/12/22 5:47:03 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
41	2023/12/24 8:06:51 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
42	2023/12/25 2:04:35 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
43	2023/12/25 2:05:23 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
44	2023/12/26 12:53:46 PM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
45	2023/12/26 12:54:19 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
46	2023/12/26 1:26:45 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
47	2023/12/28 9:01:09 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
48	2023/12/28 9:01:49 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
49	2023/12/28 9:26:00 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
50	2023/12/28 11:47:32 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
51	2023/12/28 11:47:44 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
52	2023/12/28 11:47:55 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
53	2023/12/28 11:48:02 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"

54 2023/12/28 11:48:13 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 55 2023/12/28 11:48:23 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 56 2023/12/28 11:48:31 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
 57 2023/12/29 8:42:00 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 58 2023/12/29 9:32:16 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 59 2023/12/29 9:48:22 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 60 2023/12/29 9:51:45 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 61 2023/12/29 10:05:06 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 62 2023/12/29 10:20:32 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 63 2024/01/02 10:21:58 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"
 64 2024/01/02 12:16:39 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 65 2024/01/02 1:24:05 PM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 66 2024/01/04 9:03:12 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Puas"
 67 2024/01/04 9:08:03 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 68 2024/01/04 9:08:26 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 69 2024/01/04 9:23:33 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 70 2024/01/04 9:38:49 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 71 2024/01/04 9:52:18 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 72 2024/01/08 9:05:44 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 73 2024/01/08 9:11:02 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 74 2024/01/08 9:23:18 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 75 2024/01/08 9:58:54 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 76 2024/01/08 10:19:39 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 77 2024/01/08 10:25:32 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 78 2024/01/08 10:29:08 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 79 2024/01/08 11:16:07 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 80 2024/01/08 11:27:11 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 81 2024/01/09 9:06:28 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 82 2024/01/09 9:16:07 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 83 2024/01/09 9:41:05 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Kurang Puas"
 84 2024/01/09 10:48:11 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 85 2024/01/09 11:02:30 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 86 2024/01/09 11:02:44 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 87 2024/01/09 11:06:57 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 88 2024/01/09 11:10:07 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 89 2024/01/09 11:55:03 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 90 2024/01/09 11:57:14 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 91 2024/01/09 4:14:06 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 92 2024/01/09 4:18:52 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 93 2024/01/11 8:25:22 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 94 2024/01/11 8:28:10 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 95 2024/01/11 8:56:58 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 96 2024/01/11 11:43:11 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 97 2024/01/15 9:06:22 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 98 2024/01/15 9:08:49 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 99 2024/01/15 10:40:02 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 100 2024/01/15 3:59:24 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 101 2024/01/16 8:51:12 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 102 2024/01/16 8:55:02 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 103 2024/01/16 8:57:02 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 104 2024/01/16 8:58:23 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 105 2024/01/16 9:05:29 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 106 2024/01/16 9:05:56 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 107 2024/01/16 9:16:41 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 108 2024/01/16 9:33:39 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 109 2024/01/16 10:50:05 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 110 2024/01/16 11:02:41 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 111 2024/01/16 11:06:07 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 112 2024/01/17 10:33:57 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 113 2024/01/17 10:56:26 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"

114 2024/01/17 11:30:27 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 115 2024/01/17 11:31:43 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 116 2024/01/17 12:58:50 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 117 2024/01/17 2:31:04 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 118 2024/01/18 8:47:09 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 119 2024/01/18 10:10:28 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 120 2024/01/18 10:25:27 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 121 2024/01/18 10:36:00 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 122 2024/01/19 9:22:53 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 123 2024/01/19 9:53:22 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 124 2024/01/22 8:27:33 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 125 2024/01/22 9:05:42 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 126 2024/01/22 9:10:50 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 127 2024/01/22 9:16:35 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 128 2024/01/22 9:20:08 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 129 2024/01/22 9:21:52 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 130 2024/01/22 10:15:07 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 131 2024/01/22 10:15:20 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 132 2024/01/22 11:12:28 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 133 2024/01/22 11:36:41 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 134 2024/01/23 9:00:19 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 135 2024/01/23 9:22:22 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 136 2024/01/23 9:23:01 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 137 2024/01/23 9:25:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 138 2024/01/23 9:48:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 139 2024/01/23 10:47:47 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 140 2024/01/23 11:05:27 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 141 2024/01/23 11:43:11 AM GMT+7,"Puas","",""
 142 2024/01/23 11:43:26 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 143 2024/01/24 8:26:21 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 144 2024/01/24 8:49:06 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 145 2024/01/24 9:19:11 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 146 2024/01/24 9:24:24 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 147 2024/01/24 10:25:51 AM GMT+7,"","",""
 148 2024/01/24 10:31:08 AM GMT+7,"Puas","Puas",""
 149 2024/01/24 10:46:21 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 150 2024/01/24 2:19:51 PM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 151 2024/01/25 8:46:09 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 152 2024/01/25 9:28:58 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 153 2024/01/25 10:06:30 AM GMT+7,"","",""
 154 2024/01/25 10:18:22 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 155 2024/01/25 10:23:55 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 156 2024/01/25 11:09:54 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 157 2024/01/26 8:27:53 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 158 2024/01/26 9:10:08 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 159 2024/01/26 9:25:55 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 160 2024/01/26 2:32:42 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 161 2024/01/29 9:08:16 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 162 2024/01/29 9:10:12 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 163 2024/01/29 9:53:02 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 164 2024/01/29 10:16:05 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 165 2024/01/29 10:20:18 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 166 2024/01/29 10:20:37 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 167 2024/01/29 10:39:38 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 168 2024/01/29 10:52:57 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 169 2024/01/29 11:04:50 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 170 2024/01/30 10:25:07 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 171 2024/01/31 8:17:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 172 2024/01/31 8:43:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 173 2024/01/31 9:15:36 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"

174 2024/01/31 9:22:48 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 175 2024/01/31 10:00:08 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 176 2024/01/31 10:13:34 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 177 2024/01/31 10:13:45 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 178 2024/01/31 1:04:33 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 179 2024/02/01 8:53:38 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 180 2024/02/01 9:02:40 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 181 2024/02/01 9:31:37 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 182 2024/02/01 10:54:45 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 183 2024/02/01 11:12:14 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 184 2024/02/02 9:10:09 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 185 2024/02/02 9:31:39 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 186 2024/02/05 8:18:41 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 187 2024/02/05 9:33:43 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 188 2024/02/05 9:41:33 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 189 2024/02/05 1:58:37 PM GMT+7,"Sangat Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 190 2024/02/05 2:14:21 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 191 2024/02/07 7:58:55 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 192 2024/02/07 8:28:24 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 193 2024/02/07 8:51:04 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 194 2024/02/07 8:57:28 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 195 2024/02/07 9:20:36 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 196 2024/02/07 9:56:47 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 197 2024/02/07 10:45:18 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 198 2024/02/07 11:10:33 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 199 2024/02/12 9:19:37 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 200 2024/02/12 10:50:32 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 201 2024/02/12 11:44:34 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 202 2024/02/13 9:00:53 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 203 2024/02/13 9:45:57 AM GMT+7,"","",""
 204 2024/02/19 7:42:18 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 205 2024/02/19 7:43:09 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 206 2024/02/19 7:45:11 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 207 2024/02/19 10:24:25 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 208 2024/02/20 8:07:24 AM GMT+7,"","",""
 209 2024/02/21 3:02:16 PM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 210 2024/02/27 2:23:17 PM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 211 2024/02/28 9:28:25 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 212 2024/02/29 12:51:58 PM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 213 2024/02/29 1:50:26 PM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 214 2024/03/01 8:11:18 AM GMT+7,"Kurang Puas","","Sangat Puas"
 215 2024/03/01 8:11:49 AM GMT+7,"","",""
 216 2024/03/01 8:21:28 AM GMT+7,"","",""
 217 2024/03/01 9:04:06 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 218 2024/03/01 9:36:41 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 219 2024/03/01 9:41:35 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 220 2024/03/01 9:55:15 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Sangat Puas","Sangat Puas"
 221 2024/03/01 12:51:47 PM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 222 2024/03/04 12:14:02 PM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 223 2024/03/05 11:28:14 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 224 2024/03/06 1:50:45 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 225 2024/03/18 9:38:35 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 226 2024/03/18 10:30:33 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 227 2024/03/25 8:21:47 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 228 2024/03/26 9:41:59 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 229 2024/03/27 9:34:48 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 230 2024/03/28 8:13:54 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 231 2024/03/28 9:12:34 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 232 2024/03/28 10:46:20 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 233 2024/04/03 7:34:05 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"

234 2024/04/03 9:16:07 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 235 2024/04/03 9:44:00 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 236 2024/04/03 9:53:35 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 237 2024/04/03 10:26:48 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 238 2024/04/04 2:06:22 PM GMT+7,"","","Sangat Puas"
 239 2024/04/05 1:35:06 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 240 2024/04/17 2:24:45 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 241 2024/04/18 9:50:47 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 242 2024/04/23 9:48:25 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 243 2024/04/23 2:02:59 PM GMT+7,"","",""
 244 2024/04/24 8:54:42 AM GMT+7,"Tidak Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 245 2024/04/24 8:57:07 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"
 246 2024/04/24 12:10:05 PM GMT+7,"Kurang Puas","","Puas"
 247 2024/04/25 1:10:22 PM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 248 2024/04/25 1:10:40 PM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 249 2024/04/26 8:20:20 AM GMT+7,"Kurang Puas","","Kurang Puas"
 250 2024/04/26 10:52:13 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 251 2024/04/26 10:52:25 AM GMT+7,"Tidak Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 252 2024/04/26 10:52:39 AM GMT+7,"Tidak Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 253 2024/04/29 12:29:52 PM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"
 254 2024/04/30 8:04:51 AM GMT+7,"Tidak Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 255 2024/04/30 8:07:09 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 256 2024/04/30 2:29:30 PM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 257 2024/05/02 6:42:53 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 258 2024/05/02 6:50:14 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 259 2024/05/02 8:56:57 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 260 2024/05/03 12:40:50 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 261 2024/05/07 9:19:22 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 262 2024/05/07 1:04:33 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 263 2024/05/13 8:29:05 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 264 2024/05/15 9:00:30 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 265 2024/05/16 2:04:10 PM GMT+7,"Tidak Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 266 2024/05/16 3:57:56 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 267 2024/05/20 8:58:34 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 268 2024/05/20 9:20:37 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 269 2024/05/20 9:43:36 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 270 2024/05/20 9:52:20 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 271 2024/05/20 10:23:29 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 272 2024/05/20 1:24:27 PM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 273 2024/05/21 7:55:04 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 274 2024/05/21 8:48:24 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 275 2024/05/21 9:14:02 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 276 2024/05/21 9:32:28 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 277 2024/05/21 9:42:45 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 278 2024/05/21 10:09:01 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"
 279 2024/05/21 10:13:34 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 280 2024/05/21 10:38:24 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 281 2024/05/21 12:37:34 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 282 2024/05/21 12:51:14 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 283 2024/05/22 8:28:58 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 284 2024/05/22 9:03:19 AM GMT+7,"Tidak Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 285 2024/05/22 9:04:07 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 286 2024/05/22 9:14:05 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 287 2024/05/22 9:39:57 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 288 2024/05/22 10:18:38 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 289 2024/05/22 10:20:14 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 290 2024/05/22 10:55:24 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 291 2024/05/22 10:56:26 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 292 2024/05/22 11:18:58 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 293 2024/05/22 1:46:12 PM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"

294 2024/05/27 8:27:30 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 295 2024/05/27 8:27:47 AM GMT+7,"Tidak Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 296 2024/05/27 8:31:43 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 297 2024/05/27 9:09:00 AM GMT+7,"Sangat Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 298 2024/05/27 9:29:55 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 299 2024/05/27 9:38:45 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 300 2024/05/27 10:48:51 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 301 2024/05/27 10:54:01 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 302 2024/05/27 11:02:21 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 303 2024/05/27 11:03:55 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 304 2024/05/27 11:07:35 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 305 2024/05/27 11:08:52 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Tidak Puas"
 306 2024/05/27 11:34:40 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 307 2024/05/28 8:31:12 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 308 2024/05/28 8:39:27 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 309 2024/05/28 9:34:51 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 310 2024/05/28 9:44:10 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 311 2024/05/28 9:55:30 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 312 2024/05/28 10:03:33 AM GMT+7,"Tidak Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 313 2024/05/28 10:39:08 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 314 2024/05/29 8:34:00 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 315 2024/05/29 9:09:14 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 316 2024/05/29 9:13:56 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 317 2024/05/29 9:27:15 AM GMT+7,"","",""
 318 2024/05/29 10:41:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 319 2024/05/29 11:01:35 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 320 2024/05/30 2:04:47 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 321 2024/05/31 8:53:26 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 322 2024/05/31 9:33:08 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Tidak Puas"
 323 2024/05/31 12:45:21 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 324 2024/05/31 12:45:34 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 325 2024/06/03 10:21:53 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 326 2024/06/03 11:00:16 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 327 2024/06/03 1:33:20 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 328 2024/06/03 1:39:17 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 329 2024/06/04 9:13:40 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 330 2024/06/04 11:05:45 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 331 2024/06/05 8:11:38 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 332 2024/06/05 8:43:56 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 333 2024/06/05 8:44:38 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 334 2024/06/05 8:47:52 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 335 2024/06/05 9:01:21 AM GMT+7,"Tidak Puas","Puas","Sangat Puas"
 336 2024/06/05 9:25:02 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"
 337 2024/06/05 9:28:49 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 338 2024/06/05 9:37:02 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Tidak Puas"
 339 2024/06/05 10:15:40 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 340 2024/06/05 10:53:39 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 341 2024/06/05 11:06:49 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 342 2024/06/05 2:16:48 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 343 2024/06/06 8:29:40 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 344 2024/06/06 9:06:18 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 345 2024/06/06 9:12:13 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 346 2024/06/06 9:23:55 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 347 2024/06/06 9:35:23 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 348 2024/06/06 9:48:02 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 349 2024/06/06 9:54:07 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 350 2024/06/06 9:58:53 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Puas"
 351 2024/06/06 10:03:40 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 352 2024/06/06 10:11:33 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Puas"
 353 2024/06/06 10:42:40 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"

354 2024/06/06 11:00:41 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 355 2024/06/07 8:14:16 AM GMT+7,"Kurang Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 356 2024/06/07 8:50:47 AM GMT+7,"Puas","Sangat Puas","Sangat Puas"
 357 2024/06/07 10:58:01 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 358 2024/06/07 3:37:36 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 359 2024/06/10 1:09:06 PM GMT+7,"","Puas","Sangat Puas"
 360 2024/06/10 1:10:01 PM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 361 2024/06/10 1:14:45 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 362 2024/06/10 1:33:59 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 363 2024/06/10 1:34:11 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 364 2024/06/11 1:38:57 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 365 2024/06/12 8:09:48 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 366 2024/06/12 8:53:02 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 367 2024/06/12 9:41:29 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 368 2024/06/12 9:43:30 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 369 2024/06/12 10:12:04 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 370 2024/06/12 10:15:33 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 371 2024/06/12 10:37:28 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 372 2024/06/12 1:25:42 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 373 2024/06/12 1:50:41 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 374 2024/06/13 10:43:05 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 375 2024/06/13 12:17:30 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 376 2024/06/14 8:33:55 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 377 2024/06/19 9:07:16 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 378 2024/06/19 10:55:00 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 379 2024/06/20 8:42:05 AM GMT+7,"Tidak Puas","Puas","Sangat Puas"
 380 2024/06/20 9:09:28 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 381 2024/06/24 9:31:17 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 382 2024/06/27 10:02:12 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 383 2024/07/03 8:34:45 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 384 2024/07/03 9:16:11 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 385 2024/07/04 10:10:06 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 386 2024/07/04 1:55:51 PM GMT+7,"","",""
 387 2024/07/08 12:51:16 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 388 2024/07/08 1:09:54 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 389 2024/07/15 8:52:23 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 390 2024/07/16 8:36:33 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 391 2024/07/18 10:36:44 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 392 2024/07/19 9:47:37 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 393 2024/07/19 10:28:16 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 394 2024/07/19 1:01:23 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 395 2024/07/23 3:47:30 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 396 2024/07/29 1:56:51 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 397 2024/08/01 2:43:57 PM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 398 2024/08/01 3:17:50 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 399 2024/08/02 1:04:04 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 400 2024/08/05 2:05:45 PM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 401 2024/08/07 9:25:54 AM GMT+7,"Puas","Puas","Puas"
 402 2024/08/07 1:44:32 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 403 2024/08/12 8:51:13 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 404 2024/08/19 9:30:47 AM GMT+7,"Sangat Puas","Kurang Puas","Puas"
 405 2024/08/19 9:39:10 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 406 2024/08/21 9:27:49 AM GMT+7,"","",""
 407 2024/08/30 8:46:34 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 408 2024/08/30 8:48:54 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 409 2024/08/30 11:04:33 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 410 2024/09/02 1:56:08 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 411 2024/09/02 1:56:25 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 412 2024/09/03 7:38:15 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 413 2024/09/03 7:46:52 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"

414 2024/09/03 2:37:13 PM GMT+7,"","Puas","Sangat Puas"
 415 2024/09/04 9:38:51 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 416 2024/09/04 9:39:01 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 417 2024/09/04 9:39:10 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 418 2024/09/04 10:42:52 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 419 2024/09/04 11:10:42 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 420 2024/09/04 11:13:42 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 421 2024/09/04 11:15:09 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 422 2024/09/04 12:14:59 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 423 2024/09/05 8:52:23 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 424 2024/09/05 9:22:24 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 425 2024/09/05 10:33:14 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 426 2024/09/05 10:38:35 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 427 2024/09/06 8:54:06 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 428 2024/09/06 8:59:56 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 429 2024/09/06 9:15:34 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 430 2024/09/06 9:58:00 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 431 2024/09/06 9:58:16 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 432 2024/09/09 9:39:07 AM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 433 2024/09/09 10:07:46 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 434 2024/09/09 10:35:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 435 2024/09/09 11:02:09 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 436 2024/09/09 11:25:18 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 437 2024/09/10 10:15:32 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 438 2024/09/10 10:16:16 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 439 2024/09/10 11:27:06 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 440 2024/09/12 9:05:46 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 441 2024/09/12 10:46:31 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 442 2024/09/13 10:00:23 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 443 2024/09/13 10:47:19 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 444 2024/09/17 11:01:50 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 445 2024/09/18 9:32:17 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 446 2024/09/18 10:21:11 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 447 2024/09/18 10:28:29 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 448 2024/09/18 10:40:10 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 449 2024/09/18 2:24:11 PM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 450 2024/09/18 4:00:42 PM GMT+7,"","Sangat Puas",""
 451 2024/09/20 9:48:46 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 452 2024/09/20 10:53:59 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 453 2024/09/23 9:41:27 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 454 2024/09/23 12:42:56 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 455 2024/09/24 9:25:24 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 456 2024/09/24 1:33:23 PM GMT+7,"Puas","Puas",""
 457 2024/09/24 2:00:14 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 458 2024/09/25 12:48:02 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 459 2024/09/25 1:06:06 PM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 460 2024/09/26 12:40:44 PM GMT+7,"","Puas","Sangat Puas"
 461 2024/09/26 12:40:53 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 462 2024/09/26 3:05:58 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 463 2024/09/27 10:32:50 AM GMT+7,"Tidak Puas","Puas","Sangat Puas"
 464 2024/09/27 10:32:58 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 465 2024/09/27 10:40:02 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 466 2024/09/28 8:00:05 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 467 2024/09/30 9:50:22 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 468 2024/09/30 10:31:15 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 469 2024/09/30 11:12:21 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 470 2024/09/30 11:14:15 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 471 2024/10/01 8:48:26 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 472 2024/10/01 10:11:30 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 473 2024/10/01 1:09:26 PM GMT+7,"Puas","Kurang Puas","Puas"

474 2024/10/07 1:18:50 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 475 2024/10/07 3:48:18 PM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Sangat Puas"
 476 2024/10/09 9:55:16 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Puas"
 477 2024/10/09 11:10:12 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 478 2024/10/10 11:00:27 AM GMT+7,"Tidak Puas","Kurang Puas","Sangat Puas"
 479 2024/10/14 12:53:06 PM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 480 2024/10/17 10:13:21 AM GMT+7,"Puas","Puas","Sangat Puas"
 481 2024/10/23 9:02:12 AM GMT+7,"Sangat Puas","Puas","Kurang Puas"
 482 2024/10/23 9:53:25 AM GMT+7,"Kurang Puas","Puas","Sangat Puas"
 483 2024/10/23 10:25:59 AM GMT+7,"Kurang Puas","Kurang Puas","Puas"



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

DOKUMENTASI



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BONDOWOSO

Yth. Saudara/i Sebagai salah satu syarat menyelesaikan tugas akhir skripsi, saya melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, citra organisasi dan kepuasan masyarakat. saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang didapat dari hasil kuesioner ini akan dipergunakan untuk kepentingan akademik dan diperlakukan secara konfidensial.

Maka dari itu, kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sangat diharapkan. saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Saudara/i di dalam penelitian ini.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah tiap-tiap pernyataan dengan cermat sebelum anda menjawab.
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kotak jawaban yang anda anggap paling sesuai, yaitu pada kolom telah tersedia alternatif jawaban sebagai berikut: Untuk penjelasan alternatif jawaban :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
4. Jawablah semua pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya

Kartomancer1@gmail.com | 0821-4348-4348

ES : Tidak diizinkan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

BIODATA PENULIS



Nama : Kharisma Noer Wahidah
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 15 Desember 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Wolter Monginsidi 124 Lingk Sumbersalak,
Kelurahan Kranjingan, Kecamatan Sumbersari
Kabupaten Jember
Email : kharismanoer15@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. MIS Al – Azhar Jember
2. MTs Negeri 1 Jember
3. SMK Negeri 4 Jember
4. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad
Siddiq Jember
Pengalaman Organisasi : Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa Program
Studi Manajemen Dakwah Periode 2023/2024