

DAFTAR PUSTAKA

- Andhiny, M.S. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Bandar Lampung.
- Algifari. (2017). Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance Analysis (IPA)*, dan Model Kano. Jakarta: BPFE.
- Abd. Rohman dan Yayang Santrian Hanafi. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi. Jurnal Reformasi Volume 9 Nomor 2.
- Arikunto, Suhaimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira.
- Batinggi, Ahmad. (2011). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bungin, Burhan. (2011). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Edisi Kedua, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Ghozali, Imam. (2013). Analisis *Multivariate* Dengan Program *SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kotler, Philip. Keller, K.L. (2018). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Keban, Yeremias T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu. Jakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara.
- Norisa. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. FISIPOL Unismuh Makassar. Jurnal Administrasi Publik, Agustus 2015 Volume 1 Nomor 2.
- Naik, C.N. Krishna & Sri Krishna Devaraya. (2010). *Service Quality (Servqual) and Its Effect On Customer Satisfaction In Retailing*. Institute of Management Sri Krishna Devaraya University. *European Journal of Social Sciences*. Vol. 16, No. 2.
- Rayana, Shinta Kartika Putri. (2015). Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. FISIP Universitas Airlangga. Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X Volume 3, Nomor 2, Mei-Agustus 2015.
- Rahmayanty, Nina. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusydi, Mhd. (2017). *Costumer Excellence*. Gosen Publishing: Yogyakarta
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sri, Ayu Anggriani. 2019. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan*. Naskah Halaman Publikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Soviana, Desita Putri dan Nurhadi. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta. *Jurnal Enersia Publika*, Vol. 5, No. 1, Juni 2021, Hal 342-353.
- Saleh, Akh Muwafik. (2010). *Public Service Communication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Vincent, Gaspsz. (2011). *Total Quality Management (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vincristo Publication.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pranamedia Group: Jakarta.
- Yamit, Zulian. (2010). *Managemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN****FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL DI KANTOR KELURAHAN
MOJOLANGU KOTA MALANG****Petunjuk Pengisian**

Bapak/Ibu diharapkan dapat menjawab pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda *checklist* (√) dan mengisi titik-titik pada tempat yang disediakan; semua pertanyaan harus dijawab; tiap satu pertanyaan diisi dengan satu jawaban dan bila ada yang kurang dimengerti dapat ditanyakan pada peneliti.

A. Identitas Responden

1. Umur.....Tahun

2. Jenis Kelamin

() Laki-laki

() Perempuan

3. Agama/Kepercayaan

() Islam () Kristen Protestan () Kristen katolik () Hindu () Budha

4. Pendidikan

() SD

() SLTP

() SLTA

() Perguruan Tinggi

B. Kuesioner Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

No	Variabel	Indikator (Pernyataan)	Alternatif Jawaban				
			SB	B	N	KB	TB
1.	Struktur Organisasi	Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang					
		Kejelasan pelaksanaan tugas antar bagian/unit dalam jajaran pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang, termasuk pengganti bila salah satu pegawai/unit berhalangan hadir					
		Kondisi hubungan antara atasan dan bawahan didalam lingkungan pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang					
		Keterbukaan informasi tentang siapa-siapa pejabat/personil pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang yang memangku kewenangan terkait;					
		Kejelasan petunjuk tentang pihak yang bisa dilaporkan bila salah satu unit/pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang, tidak melaksanakan fungsinya dalam mata rantai pelayanan birokrasi					
2.	Kemampuan Aparat	Kemampuan pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang, menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi					
		Kemampuan pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu					

		Kota Malang, dalam melakukan kerja sama					
		Kecepatan pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang, dalam melaksanakan tugas					
		Tingkat kreativitas pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang, mencari tata kerja yang terbaik					
		Tingkat moralitas pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang, dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan dan masyarakat yang dilayani					
3.	Sistem Pelayanan	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi dan kondisi tempat pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang					
		Kejelasan informasi (transparansi) tentang rincian jenis serta bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang kepada masyarakat/pemohon					
		Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan yang diberikan oleh Pegawai pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang					
		Kepraktisan dan kemudahan masyarakat pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang dalam mendapatkan pelayanan dari pegawai					

		Persyaratan dan biaya administrasi pengurusan yang terbuka serta jelas akan nilai/besaran, dasar penetapan, peruntukan, pencatatan, serta disertai bukti/kuitansi					
--	--	---	--	--	--	--	--

Keterangan :

- SB (sangat baik) = skor 5
- B (baik) = skor 4
- N (netral) = skor 3
- KB (kurang baik) = skor 2
- TB (tidak baik) = skor 1

C. Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik

No	Variabel	Indikator (Pernyataan)	Alternatif Jawaban				
			SB	B	N	KB	TB
1.	<i>Tangible</i> (berwujud)	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pegawai					
		Pemberian informasi yang mudah dipahami					
		Pegawai berpenampilan seragam					
		Ketersediaan fasilitas pelayanan					
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Konsisten dalam memberikan pelayanan					
		Pegawai melakukan kesalahan dalam melayani					
		Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan					
		Pegawai senantiasa memberikan penjelasan pelayanan					
3.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kesediaan pegawai membantu masyarakat					
		Perhatian pegawai kepada masyarakat					
		Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran					
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai					
		Pegawai diberikan kepercayaan kepada masyarakat					
		Pegawai memiliki bakat memberikan pelayanan					
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Pegawai senantiasa memberi motivasi					
		Pegawai menanyakan keadaan selama pelayanan					
		Pegawai berperilaku dengan baik kepada masyarakat					

Keterangan :

- SB (sangat baik) = skor 5
- B (baik) = skor 4
- N (netral) = skor 3
- KB (kurang baik) = skor 2
- TB (tidak baik) = skor 1

Lampiran 2. Uji Validitas Untuk Variabel Struktur Organisasi

Correlations							
		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Struktur Organisasi
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.776**	.776**	.667**	.676**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.776**	1	.755**	.739**	.690**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.776**	.755**	1	.798**	.779**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.667**	.739**	.798**	1	.871**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.676**	.690**	.779**	.871**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88
Struktur Organisasi	Pearson Correlation	.867**	.881**	.912**	.908**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

Lampiran 3. Uji Validitas Untuk Variabel Kemampuan Aparat

Correlations								
	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Kemampuan Aparat	
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.842**	.844**	.887**	.655**	.729**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.842**	1	.877**	.849**	.611**	.763**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.844**	.877**	1	.884**	.649**	.741**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.887**	.849**	.884**	1	.761**	.822**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.655**	.611**	.649**	.761**	1	.803**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 6	Pearson Correlation	.729**	.763**	.741**	.822**	.803**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88

Kemampuan Aparat	Pearson Correlation	.913**	.912**	.923**	.958**	.824**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Lampiran 4. Uji Validitas Untuk Variabel Sistem Pelayanan

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Sistem Pelayanan
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.776**	.787**	.667**	.704**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.776**	1	.764**	.758**	.712**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.787**	.764**	1	.831**	.845**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88

Pernyataan 4	Pearson	.667**	.758**	.831**	1	.903**	.920**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Pernyataan 5	Pearson	.704**	.712**	.845**	.903**	1	.920**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88
Sistem Pelayanan	Pearson	.869**	.887**	.932**	.920**	.920**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

Lampiran 5. Uji Validitas Untuk Variabel *Tangible*

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Tangible
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.904**	.851**	.611**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.904**	1	.901**	.681**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.851**	.901**	1	.752**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.611**	.681**	.752**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88

Tangible	Pearson	.920**	.953**	.956**	.830**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88

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

Lampiran 6. Uji Validitas Untuk Variabel *Reliability*

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Reliability
Pernyataan 1	Pearson	1	.520**	.574**	.705**	.779**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson	.520**	1	.844**	.655**	.869**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson	.574**	.844**	1	.790**	.925**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

	N	88	88	88	88	88
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.705**	.655**	.790**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88
Reliability	Pearson Correlation	.779**	.869**	.925**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88

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

Lampiran 7. Uji Validitas Untuk Variabel *Responsiviness*

Correlations

	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Responsiviness
Pernyataan 1	1	.782**	.813**	.937**
		.000	.000	.000
	88	88	88	88

Pernyataan 2	Pearson	.782**	1	.757**	.919**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson	.813**	.757**	1	.917**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88
Responsivines s	Pearson	.937**	.919**	.917**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

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

Lampiran 8. Uji Validitas Untuk Variabel Assurance

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Assurance
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.772**	.784**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.772**	1	.793**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.784**	.793**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88
Assurance	Pearson Correlation	.920**	.928**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

Lampiran 8. Uji Validitas Untuk Variabel Assurance

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Assurance
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.772**	.784**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.772**	1	.793**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.784**	.793**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88
Assurance	Pearson Correlation	.920**	.928**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

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

Lampiran 9. Uji Validitas Untuk Variabel *Emphaty*

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Emphaty
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.696**	.815**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.696**	1	.746**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.815**	.746**	1	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88
Emphaty	Pearson Correlation	.910**	.886**	.928**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	88	88	88	88
---	----	----	----	----

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

Lampiran 10. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Struktur Organisasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

Lampiran 11. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kemampuan Aparat**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

Lampiran 12. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Sistem Pelayanan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

Lampiran 12. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Sistem Pelayanan**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	88	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

Lampiran 13. Uji Reliabilitas Untuk Variabel *Tangible***Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	88	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	88	100.0

Lampiran 14. Uji Reliabilitas Untuk Variabel *Responsiviness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	4

Lampiran 15. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

Lampiran 16. Uji Reliabilitas Untuk Variabel *Emphaty***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4