

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

#### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLRES LABUHAN BATU

##### (Studi Kasus Pada Unit PPA Polres Labuhanbatu)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Salam Sejahtera bagi kita semua, Om Swastiastu, Namu Buddhaya, Salam Kebajikan.

Dengan yang terhormat:

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini sesuai dengan pengalaman yang dirasakan. Saya bernama RIZKY AFIF SIREGAR dengan izin meminta keterangan anda dalam mengisi kuisisioner ini pernah menerima pelayanan pada Unit PPA Polres Labuhanbatu Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih

- **Biodata Pribadi Responden**

Jenis kelamin :

Umur :

- **Pernyataan Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Pada Kepuasan Masyarakat Pada Unit PPA Polres Labuhanbatu**

## 4. Petunjuk pengisian

Berilah tanda check list (V) pada kotak untuk mengemukakan pendapat anda.

Kreteria penilaian:

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Kualitas pelayanan						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	ST	STS
1.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah saat saya menerima pelayanan di Unit PPA.					
2.	Petugas memberikan penjelasan prosedur pelayanan dengan jelas.					
3.	Proses pelayanan yang saya terima berlangsung cepat.					
4.	Petugas melayani saya dengan sopan dan profesional.					

5.	Petugas memberikan perhatian terhadap permasalahan yang saya sampaikan.					
6.	Petugas mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan pelayanan saya.					
7.	Fasilitas ruang pelayanan Unit PPA cukup nyaman					
8.	Prosedur pelayanan di Unit PPA mudah dipahami.					

3. Citra institusi						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	ST	STS
1.	Setelah menerima pelayanan, saya menilai Unit PPA memiliki reputasi yang baik.					
2.	Saya percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit PPA.					
3.	Unit PPA menunjukkan profesionalitas dalam memberikan pelayanan					
4.	Petugas Unit PPA bekerja dengan jujur dan bertanggung jawab.					
5.	Saya merasa aman saat menerima pelayanan di Unit PPA.					
6.	Informasi pelayanan Unit PPA mudah diperoleh masyarakat.					
7.	Unit PPA memiliki komitmen memberikan pelayanan yang baik.					





35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	4	4	4	4	4	4	5	4	33
40	4	4	4	3	3	3	5	5	31
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	5	5	5	4	4	5	5	4	37
43	3	4	4	3	4	4	5	4	31
44	3	3	3	3	3	3	4	3	25
45	4	3	4	4	4	3	3	3	28
46	4	3	4	3	4	4	4	3	29
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	3	4	3	3	4	5	4	4	30
50	3	4	4	5	3	4	4	4	31
51	4	4	4	4	4	4	4	3	31
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	5	5	4	4	4	4	5	4	35
56	3	4	3	4	5	5	5	5	34
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	3	4	4	4	4	4	4	4	31
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	5	4	5	5	5	4	5	4	37

NO	VARIABEL X <sub>2</sub>							JUMLAH
1	4	3	4	5	5	5	5	31

2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	5	5	4	4	4	5	31
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	4	5	4	4	4	4	28
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	3	3	3	3	3	3	3	21
8	3	2	3	4	3	4	4	23
9	3	3	3	4	4	4	4	25
10	4	5	4	5	4	4	4	30
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	4	4	5	4	4	29
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	4	3	4	5	5	5	5	31
19	5	5	3	4	3	3	4	27
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	4	4	4	4	3	27
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	4	5	5	4	4	4	5	31
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	5	4	5	30
31	4	4	4	4	4	4	4	28

32	5	4	3	3	4	5	4	28
33	4	3	4	4	3	2	4	24
34	4	3	4	4	3	3	3	24
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	5	4	4	4	4	4	4	29
40	3	4	4	4	3	3	3	24
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	5	5	5	5	32
43	3	4	3	4	3	4	5	26
44	3	3	3	3	3	3	3	21
45	4	5	3	4	4	5	3	28
46	3	4	4	3	3	4	3	24
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	5	5	5	4	5	4	5	33
49	4	5	4	5	5	3	3	29
50	4	4	3	3	5	5	4	28
51	4	3	3	4	4	4	4	26
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	4	4	5	5	5	33
55	4	4	5	5	5	4	5	32
56	4	4	3	3	5	5	4	28
57	4	4	3	3	3	3	4	24
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	5	4	5	4	5	31
60	5	4	4	5	5	4	4	31



30	1	4	5	4	5	4	4	27
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	3	4	4	4	3	2	3	23
33	4	4	3	4	5	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	3	5	5	4	4	5	5	31
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	4	4	4	5	5	3	29
41	4	4	4	4	5	4	4	29
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	4	4	3	5	5	2	4	27
44	3	3	4	4	4	4	3	25
45	4	4	3	4	4	3	4	26
46	4	4	4	5	5	4	3	29
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	4	5	5	4	5	5	5	33
49	3	4	4	4	4	5	3	27
50	3	4	4	5	4	4	4	28
51	4	4	4	4	3	4	5	28
52	5	5	4	5	5	5	5	34
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	4	5	5	5	5	5	34
55	4	4	5	5	5	5	5	33
56	4	4	3	3	5	4	4	27
57	4	4	5	5	3	3	3	27
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	5	4	4	4	4	29





	<i>tailed</i> )									
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
X2.3	<i>Pearson Correlation</i>	.594**	.656**	1	.724**	.630**	.459**	.669**	.824**	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
X2.4	<i>Pearson Correlation</i>	.612**	.524**	.724**	1	.672**	.527**	.646**	.813**	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
X2.5	<i>Pearson Correlation</i>	.680**	.561**	.630**	.672**	1	.770**	.698**	.873**	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
X2.6	<i>Pearson Correlation</i>	.599**	.515**	.459**	.527**	.770**	1	.662**	.790**	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
X2.7	<i>Pearson Correlation</i>	.622**	.505**	.669**	.646**	.698**	.662**	1	.834**	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
total	<i>Pearson Correlation</i>	.837**	.782**	.824**	.813**	.873**	.790**	.834**	1	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										



y7	<i>Pearson Correlation</i>	.556**	.628**	.516**	.475**	.488**	.626**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
total	<i>Pearson Correlation</i>	.736**	.868**	.760**	.771**	.790**	.794**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

## HASIL PENGOLAHAN DATA UJI REABILITAS

### 1. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

#### *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	8

### 2. Hasil Uji Reabilitas Citra Institusi

#### *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	7

### 3. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat

#### *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	7

## HASIL UJI ASUMSI KLASIK

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 <sup>a</sup>	.909	.906	1.005

a. Predictors: (Constant), citra institusi, kualitas pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	575.004	2	287.502	284.555	.000 <sup>b</sup>
Residual	57.590	57	1.010		
Total	632.595	59			

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), citra institusi, kualitas pelayanan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.061	.974		7.253	.000
	kualitas pelayanan	.510	.048	.752	10.665	.000
	citra institusi	.180	.054	.233	3.312	.002

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.061	.974		7.253	.000		
Kualitas pelayanan (X1)	.510	.048	.752	10.665	.000	.321	3.111
Citra institusi (X2)	.180	.054	.233	3.312	.002	.321	3.111

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Scatterplot

Dependent Variable: kepuasan masyarakat

