

Lampiran 1 :

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth, Bapak/ Ibu Responden Penelitian

Di Tempat

Dengan Hormat

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Sangga Buana YPKP, saya :

Nama : Emi Malihatur Rosidah
NPM : 1111161171
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi dan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik”. Untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu / Sdr untuk mengisi beberapa daftar pernyataan yang saya ajukan dalam kuisisioner ini. Kesediaan Bapak/ Ibu/Sdr merupakan bantuan yang sangat berarti untuk saya. Semua keterangan dan jawaban yang telah diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr berikan bersifat rahasia dan tidak ada yang mengetahui kecuali peneliti sendiri. Demikian disampaikan, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

Hormat saya

Emi Malihatur Rosidah

Lampiran 2 :

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk keperluan keabsahan data pada penelitian ini, adapun saya ajukan pertanyaan yang harus diisi dengan menceklis pada kolom sebagai berikut:

Nama :

Jenis kelamin : () Pria () Wanita

Jenis Tempat Tinggal : () Rumah Tangga () Non Rumah Tangga

Listrik : () < 900/VA () 900 – 1300 / VA
() >1300/VA

Pendapatan Perbulan : () < 5.000.000 / bulan
() 5.000.000 – 10.000.000 / bulan
() 10.000.000 – 15.000.000 / bulan
() > 20.000.000 / bulan

I. Petunjuk Pengisian

Setiap butir pertanyaan terdapat lima item alternatif jawaban, pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

II. DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana tingkat kemenarikan gambar pada brosur/leaflet dari UPTD SPALD?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

2. Bagaimana tingkat kemenarikan informasi yang diberikan UPTD SPALD mengenai layanan penyedotan?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

3. Bagaimana tingkat intensitas penyebaran brosur/leaflet oleh UPTD SPALD?

Sangat Sering

Sering

Biasa

Jarang

Tidak Pernah

4. Bagaimana tingkat kemenarikan pemasangan baner untuk informasi pelayanan penyedotan?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

5. Bagaimana tingkat kemenarikan acara sosialisasi yang diadakan oleh UPTD SPALD?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

6. Bagaimana tingkat kemenarikan demo penyedotan yang dilakukan oleh UPTD SPALD?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

7. Bagaimana tingkat kemenarikan cara berkomunikasi UPTD SPALD dengan masyarakat?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

8. Bagaimana tingkat kesesuaian antara jasa pelayanan yang ditawarkan oleh UPTD SPALD dengan jasa pelayanan yang anda butuhkan?

Sangat Sesuai

Sesuai

Biasa

Tidak Sesuai

Sangat Tidak Sesuai

9. Bagaimana tingkat kemenarikan situs Web UPTD SPALD?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

10. Bagaimana tingkat keaktifan mengupdate informasi pada situs Web UPTD SPALD?

Sangat Aktif

Aktif

Biasa

Tidak Aktif

Sangat Tidak Aktif

11. Bagaimana ingkat efektifitas pemakaian media lainnya untuk respon layanan dan berbasis data?

Sangat Efektif

Efektif

Biasa

Tidak Efektif

Sangat Tidak Efektif

12. Bagaimana tingkat kemenarikan UPTD SPALD menyampaikan informasi secara langsung?

Sangat Menarik

Menarik

Biasa

Tidak Menarik

Sangat Tidak Menarik

13. Bagaimana tingkat kelayakan kendaraan yang dipakai untuk pelayanan penyedotan?

Sangat Layak

Layak

Cukup

Tidak Layak

Sangat Tidak Layak

14. Bagaimana tingkat kelengkapan peralatan yang digunakan untuk pelayanan penyedotan?

Sangat Lengkap

Lengkap

Cukup

Tidak Lengkap

Sangat Tidak Lengkap

15. Bagaimana tingkat kehandalan dalam pelaksanaan pelayanan penyedotan?

Sangat Handal

Handal

Biasa

Tidak Handal

Sangat Tidak Handal

16. Bagaimana tingkat kedisiplinan petugas penyedotan?

Sangat Disiplin

Disiplin

Biasa

Tidak Disiplin

Sangat Tidak Disiplin

17. Bagaimana tingkat kecepatan petugas dalam memberikan konfirmasi jadwal penyedotan?

Sangat Cepat

Cepat

Biasa

Lambat

Sangat Lambat

18. Bagaimana tingkat keamanan dalam penggunaan jasa pelayanan pemerintah?

Sangat Aman

Aman

Cukup

Tidak Aman

Sangat Tidak Aman

19. Bagaimana tingkat kredibilitas penyediaan layanan penyedotan?

Sangat Kredibel

Kredibel

Biasa

Tidak Kredibel

Sangat Tidak Kredibel

20. Bagaimana tingkat keramahan petugas pelayanan penyedotan?

Sangat Ramah

Ramah

Biasa

Tidak Ramah

Sangat Tidak Ramah

21. Bagaimana tingkat kemampuan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Sangat Mampu

Mampu

Cukup

Tidak Mampu

Sangat Tidak Mampu

22. Bagaimana tingkat kemampuan petugas pelayanan dalam menyelesaikan masalah?

Sangat Mampu

Mampu

Cukup

Tidak Mampu

Sangat Tidak Mampu

23. Bagaimana tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan penyedotan dengan waktu yg telah dijanjikan oleh UPTD SPALD?

Sangat Sesuai

Sesuai

Cukup

Tidak Sesuai

Sangat Tidak Sesuai

24. Bagaimana tingkat kebanggaan anda menggunakan jasa pelayanan penyedotan dari UPTD SPALD?

Sangat Bangga

Bangga

Biasa

Tidak Bangga

Sangat Tidak Bangga

25. Bagaimana tingkat minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan penyedotan dari UPTD SPALD?

Sangat Berminat

Berminat

Biasa

Tidak Berminat

Sangat Tidak Berminat

26. Bagaimana tingkat tarif pelayanan penyedotan yang telah ditetapkan?

Sangat Murah

Murah

Cukup

Mahal

Sangat Mahal

27. Bagaimana tingkat kemudahan saat meminta pelayanan penyedotan?

Sangat Mudah

Mudah

Cukup

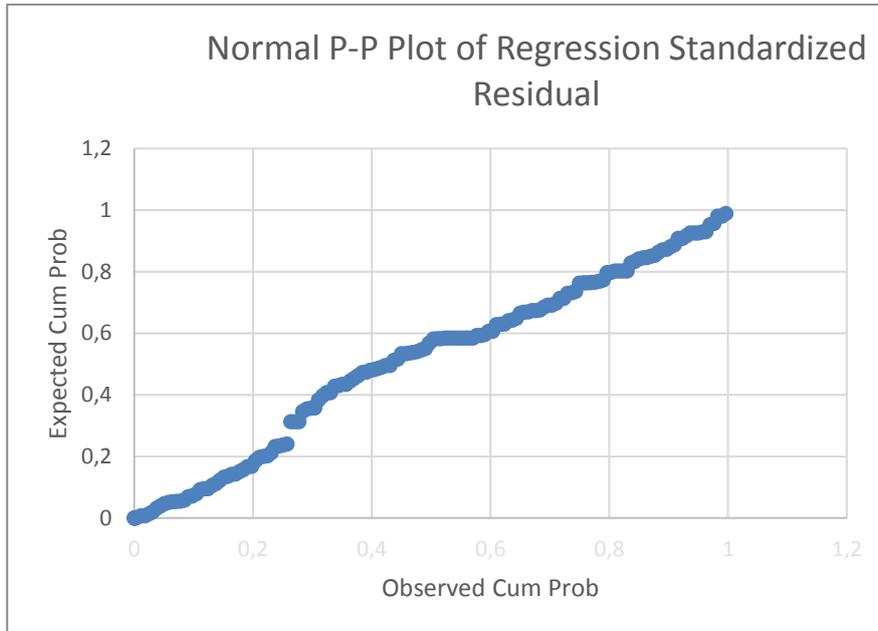
Sulit

Sangat Sulit

Hasil Uji di SPSS

1. Uji Normalitas

a. Normal Plot



b. Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,24261589
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,035
	Negative	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		1,150
Asymp. Sig. (2-tailed)		,142

a. Test distribution is Normal.

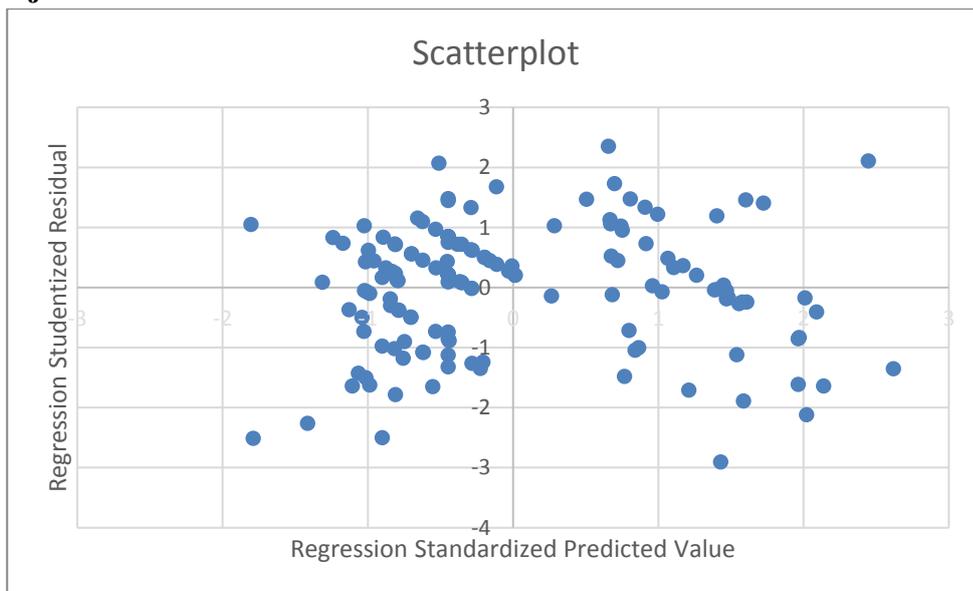
b. Calculated from data.

2. Multikolinieraritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.646	1.192		2.219	0.028		
	Promosi	0.212	0.045	0.438	4.671	0.000	0.263	3.803
	Kinerja Pelayanan Publik	0.258	0.060	0.405	4.327	0.000	0.263	3.803

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas



4. Uji Korelasi

Correlations				
		Kepuasan pelanggan	Promosi	Kinerja Pelayanan Publik
Pearson Correlation	Kepuasan pelanggan	1.000	0.786	0.781
	Promosi	0.786	1.000	0.859
	Kinerja Pelayanan Publik	0.781	0.859	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelanggan		0.000	0.000
	Promosi	0.000		0.000
	Kinerja Pelayanan Publik	0.000	0.000	
N	Kepuasan pelanggan	150	150	150
	Promosi	150	150	150
	Kinerja Pelayanan Publik	150	150	150

5. Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.646	1.192		2.219	0.028		
	Promosi	0.212	0.045	0.438	4.671	0.000	0.263	3.803
	Kinerja Pelayanan Publik	0.258	0.060	0.405	4.327	0.000	0.263	3.803

6. Koefisien Determenasi (Kd)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.813 ^a	0.661	0.656	2.25782	2.078

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan Publik, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Coefficients ^a							
Model		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		Part
		Beta			Zero-order	Partial	
1	(Constant)		2.219	0.028			
	Promosi	0.438	4.671	0.000	0.786	0.359	0.224
	Kinerja Pelayanan Publik	0.405	4.327	0.000	0.781	0.336	0.208

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1458.966	2	729.483	143.099	.000 ^b
	Residual	749.370	147	5.098		
	Total	2208.336	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan Publik, Promosi

8. Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.646	1.192		2.219	0.028		
	Promosi	0.212	0.045	0.438	4.671	0.000	0.263	3.803
	Kinerja Pelayanan Publik	0.258	0.060	0.405	4.327	0.000	0.263	3.803

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan