

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kata Pengantar

Kuesioner ini adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi. Judul penelitian ini adalah :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POLSEK MARDINDING POLRES TANAH KARO DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)”.

Untuk mendapatkan data-data yang objektif, peneliti berharap agar Bapak/Ibu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang anda rasakan. Kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,
Peneliti,

Fera Fiani Br Simbolon
NPM : 1712010017

A. Identitas Responden

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :

A. Petunjuk Pengisian Kuisioner

Berilah tanda tanda checklist (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu yang paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

B. Pertanyaan Kuisisioner Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman					
2	Anggota pembuatan SKCK berpenampilan rapi					
3	Anggota pelayanan SKCK selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan					
4	Ketepatan dalam menyampaikan jenis pelayanan anggota pembuatan SKCK					
5	Anggota menunjukkan perhatian terhadap pemohon pembuatan SKCK					
6	Anggota selalu memproses keluhan pemohon pembuatan SKCK dengan tepat					
7	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Anggota pembuatan SKCK					
8	Anggota pembuatan SKCK secara konsisten bersikap sopan terhadap para pemohon					
9	Anggota memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pemohon SKCK					
10	Anggota pembuatan SKCK memahami keperluan spesifik para pemohon					

C. Pertanyaan Kuisisioner Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kemudahan prosedur pelayanan penerbitan SKCK di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo					
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dalam mengurus surat pembuatan SKCK					
3	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan pembuatan SKCK (jam buka/ tutup pelayanan) telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
4	Waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan					
5	Biaya pelayanan tidak memberatkan pengguna layanan pembuatan SKCK					
6	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan					
7	Ketetapan hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misalnya kertas robek)					
8	Kelengkapan sarana dan prasana penunjang pelayanan seperti bolpoin dan meja telah disediakan					
9	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya					
10	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat					

Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P5	P7	P8	P9	P10	Total
1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43
6	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	42
7	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46
8	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
9	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
10	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	43
11	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
12	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	45
13	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
15	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	41
16	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
17	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
18	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
19	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
20	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	39
21	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
22	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
23	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	34
24	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
28	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
29	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	42
30	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
31	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
32	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	45
33	5	4	3	5	4	4	4	3	2	3	37
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48

35	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
39	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	42
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
41	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
42	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
43	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45
44	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
45	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	42
46	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
47	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	40
48	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
49	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
50	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	44
51	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	44
52	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	41
53	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	43
54	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
55	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	38
56	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
57	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
58	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
59	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	40
60	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	43
61	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
62	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45
63	4	4	2	5	4	4	4	2	4	5	38
64	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	44
65	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44
66	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	37
67	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	39
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40
69	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	40
70	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	41
71	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45
72	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	40
73	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	45

74	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	42
75	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	43
76	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
77	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38



2. Variabel Kepuasan Masyarakat

No	P1	P2	P3	P4	P5	P5	P7	P8	P9	P10	Total
1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	44
3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	45
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	45
6	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	45
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
9	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
12	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
13	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
15	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
16	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	46
17	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	39
18	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
20	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	42
21	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	44
22	4	4	4	2	3	4	2	4	3	4	34
23	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	31
24	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	39
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
26	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	44
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
28	3	4	4	2	5	3	2	4	3	4	34
29	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45
30	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
32	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	41
33	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	40
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
36	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	45
37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48

38	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	45
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
41	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	39
42	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
43	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
46	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
47	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
48	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
49	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	40
50	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44
51	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	40
52	4	4	3	2	5	4	4	3	2	3	34
53	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	40
54	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	41
55	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	41
56	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	37
57	4	4	3	2	5	4	4	3	2	2	33
58	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	41
59	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
60	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45
61	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	44
62	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	44
63	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
64	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4	42
65	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	39
66	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	44
67	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	41
68	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	38
69	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	41
70	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	41
71	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	40
72	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	40
73	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	40
74	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	43
75	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	44
76	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43

77	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



Lampiran 3 Analisis Deskriptif Variabel

1. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	5.2	5.2	5.2
	4	28	36.4	36.4	41.6
	5	45	58.4	58.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6.5	6.5	6.5
	4	33	42.9	42.9	49.4
	5	39	50.6	50.6	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.6	2.6	2.6
	3	9	11.7	11.7	14.3
	4	38	49.4	49.4	63.6
	5	28	36.4	36.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.3	1.3	1.3
	4	30	39.0	39.0	40.3
	5	46	59.7	59.7	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.9	3.9	3.9
	4	32	41.6	41.6	45.5
	5	42	54.5	54.5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.9	3.9	3.9
4	37	48.1	48.1	51.9
5	37	48.1	48.1	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.6	2.6	2.6
4	32	41.6	41.6	44.2
5	43	55.8	55.8	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.6	2.6	2.6
3	8	10.4	10.4	13.0
4	42	54.5	54.5	67.5
5	25	32.5	32.5	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.6	2.6	2.6
3	11	14.3	14.3	16.9
4	53	68.8	68.8	85.7
5	11	14.3	14.3	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	20.8	20.8	20.8
4	53	68.8	68.8	89.6
5	8	10.4	10.4	100.0
Total	77	100.0	100.0	

2. Frekuensi Kepuasan Masyarakat

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	13.0	13.0	13.0
	4	30	39.0	39.0	51.9
	5	37	48.1	48.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.3	1.3	1.3
	4	31	40.3	40.3	41.6
	5	45	58.4	58.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.9	3.9	3.9
	4	41	53.2	53.2	57.1
	5	33	42.9	42.9	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	7.8	7.8	7.8
	3	1	1.3	1.3	9.1
	4	28	36.4	36.4	45.5
	5	42	54.5	54.5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6.5	6.5	6.5
	4	33	42.9	42.9	49.4
	5	39	50.6	50.6	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	13.0	13.0	13.0
	4	30	39.0	39.0	51.9
	5	37	48.1	48.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

p7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.9	3.9	3.9
3	5	6.5	6.5	10.4
4	28	36.4	36.4	46.8
5	41	53.2	53.2	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.9	3.9	3.9
4	43	55.8	55.8	59.7
5	31	40.3	40.3	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.6	2.6	2.6
3	34	44.2	44.2	46.8
4	30	39.0	39.0	85.7
5	11	14.3	14.3	100.0
Total	77	100.0	100.0	

p10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.3	1.3	1.3
3	30	39.0	39.0	40.3
4	37	48.1	48.1	88.3
5	9	11.7	11.7	100.0
Total	77	100.0	100.0	

total Pearson Correlation	.491**	.643**	.716*	.432*	.534*	.545*	.401*	.676*	.508*	.314*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

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

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



p10	Pearson Correlatio n	.056	.005	.201	.059	.098	.056	-.025	.251*	.856*	1	.436*
	Sig. (2- tailed)	.628	.964	.079	.609	.399	.628	.826	.028	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
tota l	Pearson Correlatio n	.700**	.579*	.641*	.686*	.385*	.700**	.623*	.643*	.554*	.436*	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

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

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



Lampiran 5 Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

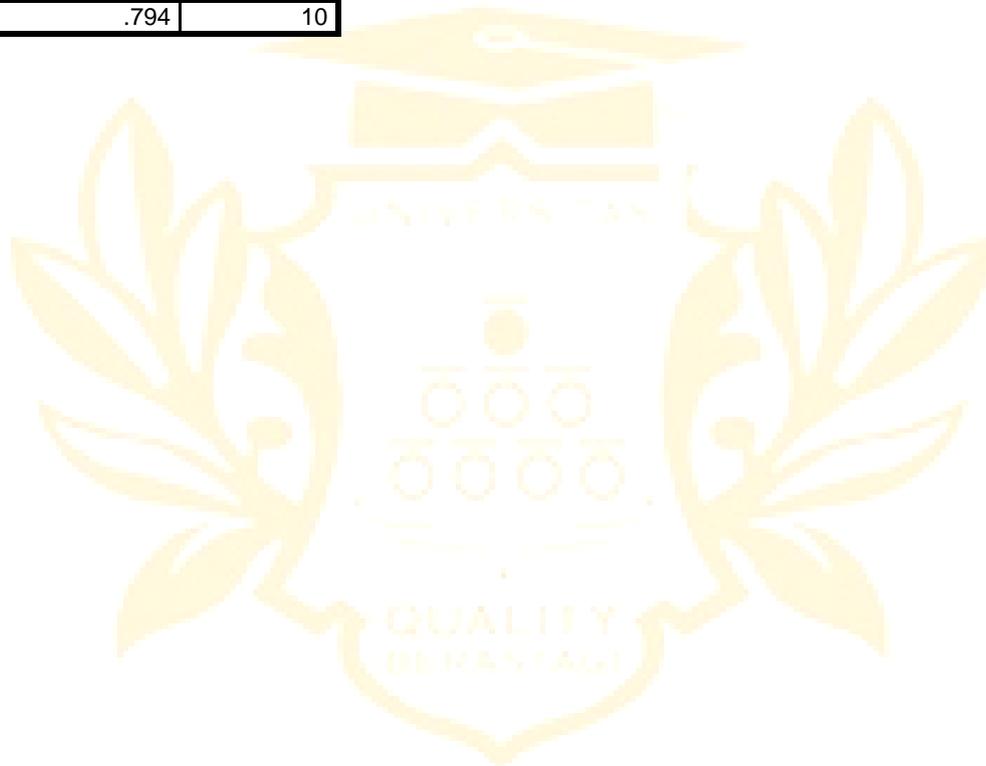
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	10

2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	10



Lampiran 6 Uji Normalitas

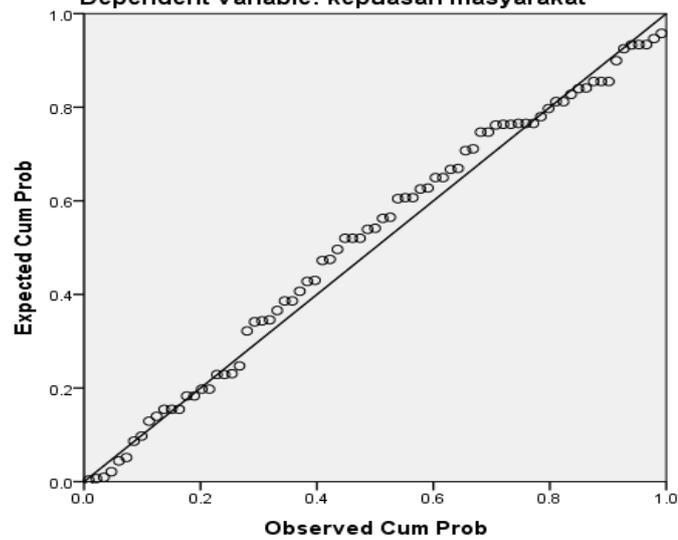
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.54468619
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.053
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

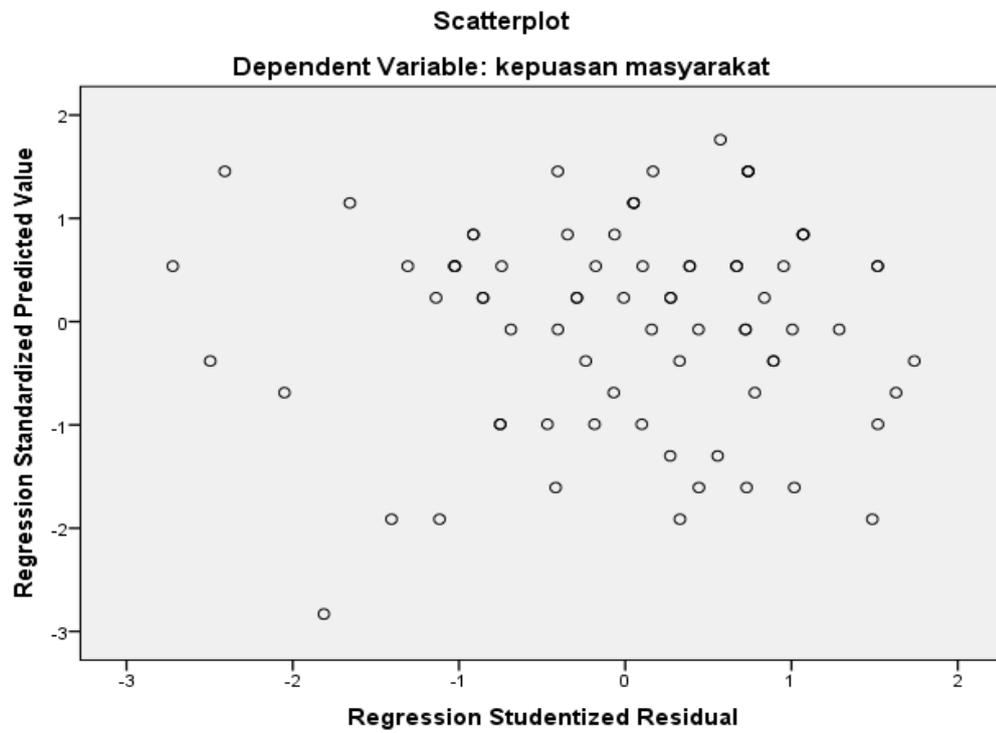
- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasan masyarakat



Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 8 Analisis Regresi Linear Sederhana**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.812	5.436		3.093	.003
kualitas pelayanan	.596	.125	.481	4.754	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat



Lampiran 9 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.812	5.436		3.093	.003
kualitas pelayanan	.596	.125	.481	4.754	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.481 ^a	.232	.221	3.568

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Lampiran 10 Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449

87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Sumber : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>)



Lampiran 11 Tabel t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Sumber : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>)



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
 web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Berastagi, 25 Mei 2021

Nomor : 0598/E/SOSHUM/UQB/IV/2021
 Perihal : Izin Pengumpulan Data.

Kepada Yth. :
 Bapak/Ibu
 Kapolsek Mardinding
 di-
TEMPAT.

Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami kirimkan/perkenalkan kepada Bapak/Ibu Seorang Mahasiswa/i :

N a m a : Fera Fiani Br Simbolon
 N P M : 1712010017
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : S.1

Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo”

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.



D e k a n,

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tembusan :
 1. Rektor Universitas Quality Berastagi;
 2. Pertiinggal



KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR TANAH KARO
SEKTOR MARDINGDING
Jalan Kabanjahe – Kuta Cane No. 7 Lau Baleng

Lau Baleng, Mei 2021

Nomor : B / / V / 2021
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Konfirmasi Izin
Pengumpulan Data

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality Berastagi
di
Berastagi

1. Rujukan surat dari Universitas Quality Berastagi Fakultas Sosial dan Hukum Nomor: 0598/E/SOSHUM/UQB/IV/2021 tanggal 25 Mei 2021, Perihal Izin Pengumpulan Data.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut diatas bersama ini kami sampaikan bahwa nama tersebut dibawah ini dapat melakukan pengumpulan data guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK) di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo" dan nama tersebut dibawah ini Benar telah mengadakan Riset/Penelitian/Observasi Di Kantor Polsek Mardinding Polres Tanah Karo.

Nama : FERA FIANI BR SIMBOLON
NIM : 1712010017
Jurusan : Manajemen
Progam Studi : S.1

3. Demikian untuk maklum

KEPALA RESOR TANAH KARO SEKTOR MARDINGDING





UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
 web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Berastagi, 19 Januari 2021

Nomor : 2553/I/SOSHUM/UQB/I/2021

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : *Kesediaan menjadi Dosen
 Pembimbing skripsi mahasiswa*

Kepada Yth.

Dra. Menanti Sembiring, M.M

di –

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan usulan judul skripsi, penyusunan proposal skripsi sampai dengan penulisan skripsi mahasiswa :

Nama Lengkap : Fera Fiani Br Simbolon
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1712010017
 Dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo

Mengingat topik tersebut berada dalam lingkup bidang studi Manajemen yang saudara kuasai, dimohon kesediaan saudara untuk menjadi Dosen Pembimbing mahasiswa yang bersangkutan (*isian formulir pengajuan judul skripsi terlampir*).

Atas kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Fakultas Sosial dan Hukum
 Dekan,

 Dra. Menanti Sembiring, M.M



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceran – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
 web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

NOTA TUGAS

Nomor : 0553/I/SOSHUM/UQB/I/2021

Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi Menunjuk/Menugaskan Saudara :

Nama : **Dra. Menanti Sembiring, M.M**
 NIDN : 0103066505
 Pangkat /Golongan : Penata Muda Tk. I, III/b
 Jabatan : Lektor

Menjadi Dosen Pembimbing I Skripsi Mahasiswa:

Nama : Fera Fiani Br Simbolon
 NPM : 1712010017
 Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
 PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN
 KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK MARDINDING
 POLRES TANAH KARO**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Berastagi, 19 Januari 2021



Dra. Menanti Sembiring, M.M
 NIDN : 0103066503

Tembusan :
 1. Yth. Rektor Universitas Quality
 2. Yth. Ka. Prodi. Manajemen
 3. Yth. Dosen yang bersangkutan untuk dilaksanakan
 4. Arsip



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
 web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Berastagi, 19 Januari 2021

Nomor : 2553/I/SOSHUM/UQB/I/2021

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : *Kesediaan menjadi Dosen
 Pembimbing skripsi mahasiswa*

Kepada Yth. :

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si

di –

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan usulan judul skripsi, penyusunan proposal skripsi sampai dengan penulisan skripsi mahasiswa :

Nama Lengkap : Fera Fiani Br Simbolon

Nomor Pokok Mahasiswa : 1712010017

Dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo

Mengingat topik tersebut berada dalam lingkup bidang studi Manajemen yang saudara kuasai, dimohon kesediaan saudara untuk menjadi Dosen Pembimbing mahasiswa yang bersangkutan (*isian formulir pengajuan judul skripsi terlampir*).

Atas kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Fakultas Sosial dan Hukum



Dra. Menanti Sembiring, M.M



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
 web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

NOTA TUGAS

Nomor : 0553/I/SOSHUM/UQB/I/2021

Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi Menunjuk/Menugaskan Saudara :

Nama : **Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si**
 NIDN : 0112049001
 Pangkat /Golongan : Penata Muda, III/a
 Jabatan : Asisten Ahli

Menjadi Dosen Pembimbing II Skripsi Mahasiswa:

Nama : Fera Fiani Br Simbolon
 NPM : 1712010017
 Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
 PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN
 KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK MARDINDING
 POLRES TANAH KARO**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Berastagi, 19 Januari 2021



Dra. Menanti Sembiring, M.M
 NIDN : 0103066503

Tembusan :

1. Yth. Rektor Universitas Quality
2. Yth. Ka. Prodi. Manajemen
3. Yth. Dosen yang bersangkutan untuk dilaksanakan
4. Arsip

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

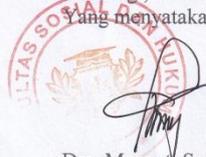
Nama : Dra. Menanti Sembiring, M.M
Jabatan Akademik : Lektor

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama Lengkap : Fera Fiani Br Simbolon
N P M : 1712010017
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo

Demikian surat pernyataan kesediaan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Berastagi, 19 Januari 2021
Yang menyatakan,



Dra. Menanti Sembiring, M.M

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Conic Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Jabatan Akademik : Asisten Ahli

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama Lengkap : Fera Fiani Br Simbolon
N P M : 1712010017
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam
Pengurusan Surat Kerangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek
Mardinding Polres Tanah Karo.

Demikian surat pernyataan kesediaan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Berastagi, 19 Januari 2021
Yang menyatakan,



Conic Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si