

DAFTAR REFERENSI

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Afifuddin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Alinaung, I.A dan I.W.J. Ogi,. 2016. Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Di Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *jurnal EMBA*. Vol.4 No.5 ISSN 2303-1174. DOI : 10.35794. Telah terakreditasi GARUDA.
- Ardianto, E. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Barata, A.A. 2017. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. CAPS.
- Dalilah, I., A. Kusyanti., A.D. Herlambang, 2018. Evaluasi Kualitas Layanan Website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). 2018. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol 2 No 1. e-ISSN: 2548-964X. Telah terakreditasi dalam GARUDA.
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Fatihudin, D. dan A. Firmansyah,. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Feriyanto, A. dan E.T. Shyta, 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediatera.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Gregory, J.R and J.G. Wiechmann., 2011. *Marketing Corporate Image: The Company as Your Number One Product*. New York : McGraw Hill.
- Hardiyansyah, H. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Cetakan I*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hasibuan, M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hasnih, *et al.* 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. Volume 1 Nomor 2, eISSN : 25974084. Telah terakreditasi SINTA 5. No SK: 34/E/KPT/2018.
- Hawkins, D. I. et al. 2016. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. Boston :Irwin/ McGraw-Hill.
- <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf> Diakses 24 juni 2020
- <https://kbbi.web.id/pelayanan> Diakses pada 24 juni 2020.
- <https://portal.ahu.go.id/id/detail/75-berita-lainnya/1713-pelayanan-jasa-hukum-ahu-pindah-ke-cikini> diakses pada 24 April 2020

<https://portal.ahu.go.id/site/profil> diakses pada 24 April 2020

<https://salatiga.go.id/skm-tolak-ukur-pelayanan-pemerintah/> diakses pada 24 April 2020

<https://www.kompasiana.com/jokoade/57da2864ed96739443fcf2c9/pelayanan-publik-belum-berkualitas-ini-alasannya> diakses pada 21 April 2020

<https://www.ombudsman.go.id/news/r/selama-tahun-2019-laporan-masyarakat-mencapai-7903-kepada-ombudsman-ri> diakses pada 24 April 2020

<https://www.suara.com/yoursay/2020/03/23/132823/kondisi-pelayanan-publik-di-daerah-terpencil> diakses pada 21 April 2020

Indriani, D., S. Rusmiwari, dan A. Suprojo. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 6. No. 2, ISSN. 2442-6962. Telah terakreditasi dalam GARUDA.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kharisma, M. dan S. Angraeni., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metodewebqual 4.0. *Techno Nusa Mandiri : Journal of Computing and Information Technology*. Vol. 15, No. 1, ISSN : eISSN : 2527-676X. Terakreditasi SINTA 4. DOI :10.33480. No. SK: 21/E/KPT/2018

Khikmah, N. dan D. Prihandono. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. Vol 6 No 4. ISSN 2252-6552. DOI 10.15294 . Telah Terakreditasi GARUDA.

Kotler, P. and K.L. Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kurniawan, R.C. 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, *Jurnal hukum*, Vol 10, No 3. ISSN: Vol 10, No 3. Telah terakreditasi SINTA 2. No. SK: 3/E/KPT/2019.

Lelawati, N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro. *Jurnal Derivatif* has been accredited SINTA 5 at 2015 by Ministry of Research and Technology / National Agency for Research and Innovation. Vol 9, No 2, eISSN : 2477300X. DOI: 10.15294. No SK: 23/E/KPT/2019

Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba empat.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Andi.

Maryam, N.S. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol.06 No. 1. ISSN 2086 – 1109. Telah terakreditasi oleh ONESEARCH.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Octavia, D. dan A. Tamerlane,. 2017. The Influence of Website Quality on Online Purchase Intentions on Agoda.Com with E-Trust as a Mediator, *Binus Business Review*., Vol 8, No 1, P-ISSN: 2087-1228. E-ISSN: 2476-9053. Telah Terakreditasi SINTA 2. No SK: 30/E/KPT/2018

Pangandaheng, F. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Palu. *e-Jurnal Katalogis*. Vol 3, No 2. ISSN: 2302-2019. Telah terakreditasi ONESEARCH. 55-56.

- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintah Diakses 15 juli 2020.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2017 Diakses 15 juli 2020.
- Prayitno, A. dan Y. Safitri., 2015, Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis Website Untuk Para Penulis, *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*. Vol 1, No 1. eISSN : 27149935. Telah terakreditasi SINTA 5. No SK: 85/M/KPT/2020.
- Rahmawanti, W. 2016. Pengaruh Kualitas Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer*. Vol. 21 No. 2. eISSN : 20898045. Telah Terakreditasi SINTA 5. No SK: 85/M/KPT/2020.
- Ramadhani, P.A., Radjikan., Zakariya., (2016). Pengaruh Kualitas Website Dalam Layanan E-Kios Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 3, No 2, eISSN : 24601586. Telah terakreditasi GARUDA. DOI: 10.30996.
- Riskayanti, N. dan S. Sitohang. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen..* Volume 5, Nomor 2. ISSN : 2461-0593. Telah terakreditasi oleh ONESEARCH.
- Ruslan, R. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saktiani, G.A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 4, No. 2. ISSN. 2442-6962. Telah terakreditasi GARUDA
- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana
- Setiawan, H. dan A.J. Sayuti. 2017. Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia, *IOSR Journal of Business and Management*. E-ISSN: 2278-487X, P-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 5. Ver. III PP 31-40.
- Srivastava, K. dan N.K. Sharma., 2013. Service Quality, Corporate Brand Image and Switching Behavior: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Services Marketing Quarterly*. 34:4, 274-291.
- Su, R. (2016). *Cara Instan Membuat Website*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo..
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Volume 1 Nomor 2. ISSN : 2654-3141.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, D. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Cetakan Pertama). Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suprpto, F. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Indonesia: Lentera Ilmu Cendekia.
- Susila dan Suyanto.(2015). *Metodlogi Penelitian Cross Sectional*. Bossscript: Klaten

- Susila, I. 2015. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, Grup Penerbitan CV Budi Utama Yogyakarta: Deepublish.
- Thoyib, M., 2019. Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *Journal management, Business, and Accounting*.. Vol. 18, No. 1. e-ISSN 2655-8262. DOI: 10.33557. Telah terakreditasi SINTA 5.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi..
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme.
- Utami, L.A., A. Ishaq., dan N. Maulidiyah. 2018. Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna pada SMKN 57 Jakarta. *Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*. Volume 3 Nomor 1, E-ISSN : 2541-2019. Telah terakreditasi SINTA 4 No. SK: 21/E/KPT/2018
- Wahyudi, I.K.A.V. 2019. Rancang Bangun Sistem Informasi Nusabalitour Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 8, No. 2, ISSN : 20893787. Telah terakreditasi SINTA 5. No SK: 28/E/KPT/2019
- Warjiyono, dan C.M. Hellyana, 2018, Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*. Vol. 5, No. 2. p-ISSN: 2355-7699. Telah terakreditasi SINTA 2. No.SK: 51/E/KPT/2017
- Wijaya, T. 2017, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano (Edisi 2)*, Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Yustikasari, Y. 2018. Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah Terhadap Tingkat Pengungkapan Sukarela Informasi Keuangan Pada Website Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi Se – Indonesia). *Profita : Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*. Vol 11, No 1. ISSN: 2086-7662. DOI: 10.22441. Telah terakreditasi GARUDA.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMEKUMHAM)

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (\checkmark) pada pilihan jawaban yang tersedia. Jawablah kuesioner dengan sejujur-jujurnya sesuai pendapat dan keadaan yang sebenarnya. Contoh:

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	R	TS	STS
1			\checkmark			

Keterangan Simbol:

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan						
Bukti Fisik						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas berpenampilan rapi dalam melayani pelanggan					
2	Tempat melakukan pelayanan memberikan rasa nyaman					
Kehandalan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Adanya standar pelayanan yang jelas di AHU					
4	Petugas paham dalam menggunakan alat bantu (aplikasi AHU) dalam proses pelayanan.					
Daya Tanggap						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
5	Petugas Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.					
Jaminan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
7	Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
Empati						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8	Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah.					

Sumber: Kurniawan, Robi Cahyadi (2016: 577-578)

B. Kualitas Website

Kualitas Website						
Kemudahan pengguna						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Interaksi antara website dan pengguna jelas dan mudah dipahami					

2	Website memiliki tampilan yang menarik					
Kualitas Informasi						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya					
4	Website memberikan informasi yang tepat waktu					
5	Website memberikan informasi yang detail					
kualitas interaksi						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Anda merasa aman untuk melakukan transaksi di website AHU					
7	Anda merasa aman terhadap informasi pribadi di data AHU					
8	Terdapat menu untuk personalisasi data pribadi					

Sumber: Warjiyono, dan C.M. Hellyana (2018: 141)

C. Citra Instansi

Citra Instansi						
Personal						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Instansi memiliki tanggung jawab dalam kegiatannya					
2	AHU Merupakan Instansi yang dapat dipercaya dalam transaksinya					
Reputasi						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Kinerja instansi dapat dipercaya					
4	Kinerja instansi dapat di pertanggung jawabkan					

Nilai-Nilai						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
5	Budaya instansi menunjukkan rasa peduli terhadap pengunjung					
Identitas Instansi						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	slogan sesuai dengan tugas instansi					
7	Logo sesuai dengan tugas instansi					

Sumber: Pangandaheng, Fony. (2015 : 55-56)

D. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat						
Sistem Keluhan dan Saran						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Jam operasi sesuai jam kerja					
2	tersedia saluran telepon untuk menyampaikan keluhan dan saran					
3	Menyediakan kotak saran					
4	Pengunjung merasa puas terhadap tindak lanjut atas keluhan yang masuk ke AHU					
Survei Kepuasan Masyarakat						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
5	Adanya survey yang dilakukan pada pengunjung untuk mengetahui kepuasan tersebut.					
6	Pengujung merasa puas dengan pelayanan AHU					
7	Pihak perusahaan memberikan pertanyaan menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap pelayananyang diberikan					

Sumber : Suandi. (2019 : 17)

Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total skor
1	5	5	4	5	5	4	5	5	38
2	3	3	3	3	4	3	3	4	26
3	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	3	4	3	4	3	3	3	2	25
8	4	3	3	3	3	5	4	2	27
9	3	4	4	5	4	4	3	4	31
10	5	5	4	5	5	4	5	3	36
11	4	4	4	3	3	3	4	4	29
12	5	4	4	5	4	4	5	5	36
13	4	5	4	5	4	4	4	4	34
14	3	4	4	4	3	4	3	4	29
15	4	5	5	4	4	4	4	4	34
16	3	5	3	4	3	3	3	4	28
17	3	5	3	3	4	4	3	3	28
18	4	5	5	5	3	5	4	5	36
19	4	4	3	3	3	3	4	3	27
20	3	4	3	4	4	3	3	4	28
21	4	4	4	3	4	4	4	3	30
22	3	4	4	3	3	4	3	3	27
23	3	4	5	5	3	3	3	4	30
24	4	4	3	4	4	3	4	2	28
25	5	5	5	5	5	3	5	4	37
26	4	4	5	4	4	4	4	5	34
27	4	5	3	3	3	4	4	2	28
28	5	5	4	4	4	5	5	3	35
29	4	4	4	5	5	4	4	4	34
30	4	4	5	4	4	4	4	5	34
31	4	4	4	5	5	4	4	5	35
32	5	3	2	3	3	5	5	3	29

33	3	3	3	5	3	3	3	4	27
34	5	5	4	4	4	4	5	4	35
35	4	4	3	3	3	3	4	4	28
36	5	5	4	4	4	5	5	4	36
37	5	5	4	5	5	5	5	4	38
38	5	5	5	5	5	5	5	4	39
39	4	4	5	5	5	4	4	4	35
40	3	3	4	3	4	4	3	4	28
41	4	4	5	4	4	4	4	4	33
42	3	3	5	5	5	3	3	4	31
43	5	4	2	2	3	4	5	2	27
44	5	5	5	5	5	4	5	5	39
45	5	5	4	4	4	5	5	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	5	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	5	5	5	5	5	5	5	4	39
49	5	4	4	4	4	4	5	4	34
50	4	4	3	4	4	3	4	4	30
51	5	5	5	5	5	5	5	4	39
52	4	4	4	4	3	4	4	4	31
53	3	4	5	4	4	4	3	4	31
54	3	4	4	4	3	3	3	4	28
55	5	4	5	5	4	4	5	4	36
56	5	5	4	4	4	4	5	4	35
57	5	5	4	5	5	4	5	4	37
58	4	5	5	4	4	4	5	4	35
59	4	3	4	5	3	4	4	5	32
60	4	3	4	3	3	3	4	4	28
61	3	4	4	5	3	3	3	4	29
62	4	4	2	5	4	4	4	4	31
63	5	5	5	4	4	4	5	5	37
64	4	4	4	4	3	4	4	4	31
65	5	4	4	3	3	4	5	4	32
66	4	3	4	4	4	3	4	2	28
67	4	3	4	3	4	2	4	2	26
68	4	4	4	4	2	4	4	3	29
69	4	3	4	3	4	3	3	3	27
70	3	4	4	4	4	3	3	4	29
71	4	3	5	4	4	3	4	5	32
72	4	4	3	4	3	3	4	3	28
73	4	4	3	3	4	4	3	3	28
74	4	3	3	4	4	3	4	5	30
75	4	3	4	3	3	4	4	4	29
76	4	5	5	5	5	5	5	4	38
77	5	5	5	3	3	5	5	4	35

78	5	4	5	5	5	4	5	5	38
79	3	5	3	4	4	3	3	4	29
80	5	4	4	5	5	4	5	4	36
81	3	4	4	4	4	3	3	5	30
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	3	4	3	4	3	4	4	29
84	5	3	3	4	4	5	5	5	34
85	4	3	2	3	3	3	3	4	25
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	4	3	4	31
88	4	4	3	4	3	4	3	4	29
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	4	4	5	4	4	5	4	4	34
92	4	4	5	4	5	4	5	4	35
93	4	4	3	3	4	4	4	4	30
94	4	5	4	4	3	5	4	4	33
95	3	5	5	5	5	5	5	5	38
96	4	4	5	4	4	4	4	4	33
97	4	4	4	4	4	4	4	5	33
98	4	4	3	3	3	4	4	5	30
99	4	4	5	4	4	4	3	4	32
100	4	3	4	4	4	3	3	5	30

Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Website

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total skor
1	3	4	5	5	5	4	4	4	34
2	4	3	3	5	3	3	4	4	29
3	4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	4	4	3	4	4	4	4	4	31
5	4	4	2	4	2	4	4	3	27
6	4	4	3	4	3	3	4	3	28
7	4	3	2	4	4	4	5	4	30
8	4	4	2	4	3	4	4	4	29
9	4	3	3	4	4	4	4	4	30
10	4	4	3	4	3	5	3	5	31
11	4	3	3	4	3	4	4	3	28
12	4	5	5	4	5	5	5	5	38
13	4	4	4	4	4	3	4	5	32
14	4	5	3	4	3	3	3	5	30
15	4	5	3	4	3	4	3	4	30
16	4	5	3	4	3	3	2	5	29
17	4	4	3	4	2	4	3	4	28
18	4	5	2	4	2	2	2	5	26
19	4	4	3	4	3	4	2	3	27
20	4	5	4	4	4	4	4	5	34
21	4	2	2	4	2	4	4	4	26
22	4	4	4	4	4	4	3	5	32
23	4	4	2	4	2	4	2	2	24
24	4	4	2	4	2	4	4	2	26
25	4	5	3	4	4	4	3	4	31
26	4	5	5	5	4	5	5	4	37
27	4	4	1	4	1	3	4	4	25
28	4	3	2	4	3	4	3	3	26
29	3	4	4	3	4	4	4	3	29
30	3	4	3	3	3	4	3	3	26
31	4	4	3	4	3	4	4	4	30
32	3	4	3	3	3	5	4	3	28
33	5	5	3	5	3	2	2	5	30
34	5	5	3	5	3	4	3	5	33
35	5	5	3	4	3	3	2	5	30
36	5	5	3	5	3	3	3	5	32
37	5	5	3	5	3	4	3	5	33
38	5	5	3	5	3	3	3	5	32
39	5	5	3	5	3	3	3	5	32

85	3	4	3	4	4	4	3	4	29
86	4	4	4	4	4	4	4	5	33
87	3	4	4	4	4	4	4	3	30
88	4	4	3	4	3	4	3	4	29
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	4	3	5	3	5	5	5	35
91	4	4	4	4	4	4	3	4	31
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	5	2	2	5	2	4	4	5	29
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	5	5	5	4	4	5	5	4	37
96	5	5	4	4	4	4	5	4	35
97	5	4	5	5	5	4	5	4	37
98	4	5	4	5	5	5	4	4	36
99	5	4	5	4	4	4	5	5	36
100	4	4	5	4	4	5	4	4	34

Lampiran 4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Citra Instansi

No	1	2	3	4	5	6	7	Total Skor
1	5	4	4	4	5	5	5	32
2	5	4	4	4	4	3	4	28
3	4	3	4	4	4	3	3	25
4	5	4	4	4	4	5	5	31
5	4	4	4	4	4	3	2	25
6	5	5	4	4	4	5	5	32
7	4	3	4	4	4	4	2	25
8	3	3	4	2	3	2	2	19
9	4	4	5	3	5	4	3	28
10	4	4	5	4	4	3	3	27
11	4	4	4	3	5	3	3	26
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	2	4	4	4	4	26
14	5	3	5	5	4	3	3	28
15	5	3	5	5	4	3	3	28
16	5	3	5	4	4	3	3	27
17	4	3	4	3	4	3	3	24
18	5	2	5	4	4	2	2	24
19	3	2	4	3	4	3	3	22
20	5	4	5	5	5	4	4	32
21	4	4	4	4	4	2	2	24
22	5	4	5	4	4	4	5	31
23	3	2	3	4	3	2	2	19
24	4	4	4	3	2	4	2	23
25	5	3	5	4	5	5	4	31
26	5	4	5	5	5	4	5	33
27	4	4	5	4	3	2	1	23
28	4	3	4	3	3	3	2	22
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	3	2	4	4	4	3	3	23
31	4	4	5	4	4	3	3	27
32	4	4	4	3	4	3	3	25
33	5	2	5	4	4	3	3	26
34	5	3	5	4	5	5	4	31
35	5	2	5	4	4	3	3	26
36	5	3	5	5	5	3	3	29
37	5	3	5	5	4	3	3	28
38	5	3	5	4	4	3	3	27
39	5	3	5	3	3	3	3	25
40	2	2	4	3	4	3	2	20
41	5	4	5	4	4	4	5	31
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	2	4	3	4	2	2	21

44	5	4	5	4	5	4	4	31
45	5	3	5	4	4	5	5	31
46	4	5	5	4	4	4	5	31
47	5	3	5	5	5	4	4	31
48	5	4	5	5	4	3	5	31
49	5	4	5	4	5	4	4	31
50	5	4	5	4	4	3	3	28
51	4	4	5	4	4	5	5	31
52	5	4	5	4	4	3	3	28
53	5	3	5	4	4	2	2	25
54	5	3	5	4	4	3	3	27
55	5	5	5	4	4	5	4	32
56	5	5	5	4	4	5	5	33
57	5	4	5	4	4	4	5	31
58	5	4	5	4	5	3	5	31
59	5	4	5	4	4	5	5	32
60	5	4	5	4	4	4	4	30
61	3	4	4	4	4	3	4	26
62	4	4	4	4	4	3	3	26
63	5	3	5	5	4	5	5	32
64	4	3	4	4	4	3	3	25
65	4	3	5	5	4	3	4	28
66	3	3	4	2	3	2	1	18
67	4	2	4	2	4	2	2	20
68	5	4	4	3	4	3	3	26
69	4	3	4	3	4	3	3	24
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	5	5	4	4	5	5	32
72	4	3	4	3	4	3	3	24
73	4	3	4	3	4	3	3	24
74	3	3	4	2	3	2	1	18
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	5	4	5	4	4	5	4	31
77	5	4	5	5	5	5	5	34
78	5	5	5	5	5	5	5	35
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	5	5	4	4	4	4	5	31
81	5	5	5	5	5	4	4	33
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	5	5	4	4	5	4	31
84	5	5	5	5	5	5	5	35
85	3	3	4	5	4	3	3	25
86	5	4	5	4	4	4	4	30
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	3	3	4	5	3	4	3	25

89	5	5	5	5	5	5	5	35
90	5	5	5	4	4	3	5	31
91	3	3	3	4	4	4	4	25
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	5	4	5	5	5	2	2	28
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	5	4	5	4	4	4	5	31
96	4	4	5	5	5	5	4	32
97	5	4	5	4	5	4	5	32
98	4	5	5	5	4	5	4	32
99	5	4	4	4	5	4	5	31
100	5	4	4	4	4	4	5	30

Lampiran 5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan masyarakat

No	1	2	3	4	5	6	7	Total Skor
1	5	5	4	4	5	5	5	33
2	3	4	3	3	4	5	5	27
3	4	4	4	3	4	3	4	26

4	4	4	4	5	4	5	5	31
5	4	5	4	5	3	5	5	31
6	4	4	3	3	4	3	3	24
7	4	2	4	2	4	2	2	20
8	4	2	4	2	4	3	3	22
9	4	4	4	3	5	3	4	27
10	4	3	4	3	5	4	4	27
11	4	4	4	5	5	3	4	29
12	4	5	5	5	5	5	5	34
13	4	4	4	4	2	4	4	26
14	4	4	5	3	5	4	4	29
15	4	4	5	5	5	4	4	31
16	4	4	5	3	5	3	3	27
17	4	3	4	3	4	3	3	24
18	4	5	5	4	5	3	4	30
19	4	3	4	3	4	3	3	24
20	4	4	5	4	5	3	4	29
21	4	3	4	2	4	4	4	25
22	4	3	4	4	5	3	3	26
23	4	4	3	2	3	3	3	22
24	4	2	4	2	4	2	2	20
25	4	4	5	4	5	4	4	30
26	4	5	5	5	5	4	4	32
27	4	2	4	1	5	4	4	24
28	4	3	4	2	4	3	3	23
29	3	4	4	4	4	4	4	27
30	3	5	4	5	5	4	4	30
31	4	5	5	3	5	3	3	28
32	3	3	4	3	4	4	5	26
33	4	4	5	3	5	3	4	28
34	4	4	5	5	5	3	3	29
35	5	4	5	3	5	3	4	29
36	4	4	5	3	5	3	4	28
37	5	4	5	3	5	5	5	32
38	5	4	5	3	5	4	4	30
39	5	4	5	3	5	2	2	26
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	5	4	5	4	5	4	4	31
42	4	4	4	4	4	4	3	27
43	4	2	4	2	4	2	2	20
44	5	5	5	3	5	5	5	33
45	5	4	5	3	5	5	5	32
46	5	5	5	3	5	3	3	29
47	5	4	5	4	5	5	5	33
48	5	4	5	3	5	5	5	32

49	5	4	5	3	5	5	5	32
50	5	4	5	3	5	3	3	28
51	5	4	5	3	5	5	5	32
52	5	4	5	3	5	3	3	28
53	5	4	5	2	5	3	4	28
54	5	4	5	3	5	3	4	29
55	5	4	4	4	5	5	5	32
56	5	4	5	4	5	5	4	32
57	5	4	5	4	5	3	3	29
58	5	4	5	2	5	5	5	31
59	4	5	4	4	5	5	5	32
60	4	4	5	4	5	5	4	31
61	3	4	5	4	4	3	3	26
62	3	4	4	3	4	4	4	26
63	4	5	4	4	5	4	4	30
64	4	4	4	3	4	5	4	28
65	4	4	4	4	5	5	5	31
66	4	2	3	4	4	3	3	23
67	2	2	4	2	4	2	2	18
68	4	3	4	3	4	3	4	25
69	4	3	4	3	4	3	3	24
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	5	5	5	5	5	4	4	33
72	4	3	4	3	4	3	3	24
73	4	3	4	3	4	3	5	26
74	4	5	3	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	5	4	5	4	5	4	4	31
77	4	4	5	5	5	4	4	31
78	5	5	5	5	5	5	4	34
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	3	4	5	5	5	5	5	32
81	5	5	5	4	5	5	5	34
82	4	4	4	4	4	4	5	29
83	4	4	4	4	5	5	5	31
84	5	5	5	5	5	5	4	34
85	4	4	4	3	4	4	4	27
86	4	4	4	4	5	5	5	31
87	4	4	4	4	4	4	3	27
88	3	4	4	3	4	4	4	26
89	5	5	5	5	5	5	5	35
90	5	4	5	3	5	5	5	32
91	4	4	4	4	3	4	4	27
92	4	4	4	4	4	4	3	27
93	3	4	4	2	4	3	3	23

94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	5	5	5	5	5	4	4	33
96	4	4	5	4	5	5	5	32
97	4	5	5	5	5	4	4	32
98	4	5	5	4	5	5	4	32
99	5	4	4	5	4	4	4	30
100	5	5	4	5	4	4	4	31

Lampiran 6 Hasil Output SPSS 23.

Tabel 4.4 Tabulasi kuesioner kualitas pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1_K.Pelayana n	100	3.00	5.00	4.080 0	.67689
Q2_K.Pelayana n	100	3.00	5.00	4.110 0	.68009

Q3_K.Pelayana n	100	2.00	5.00	4.010 0	.81023
Q4_K.Pelayana n	100	2.00	5.00	4.050 0	.74366
Q5_K.Pelayana n	100	2.00	5.00	3.900 0	.71774
Q6_K.Pelayana n	100	2.00	5.00	3.890 0	.69479
Q7_K.Pelayana n	100	3.00	5.00	4.060 0	.74968
Q8_K.Pelayana n	100	2.00	5.00	3.960 0	.77746
Valid N (listwise)	100				
Total Skor	100	19	40	32.06	5.85

Tabel 4.5 Tabulasi kuesioner Kualitas website

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Q1_K. Web	100	2.00	5.00	4.2300	.67950
Q2_K. Web	100	2.00	5.00	4.1200	.79493
Q3_K. Web	100	1.00	5.00	3.3600	.92682
Q4_K. Web	100	2.00	5.00	4.1900	.67712
Q5_K. Web	100	1.00	5.00	3.4200	.92310
Q6_K. Web	100	2.00	5.00	3.9900	.64346
Q7_K. Web	100	2.00	5.00	3.7200	.85375
Q8_K. Web	100	2.00	5.00	4.1800	.80879
Valid N (listwise)	100				
Total Skor	100	14	40	31.21	6.30

Tabel 4.6 Tabulasi kuesioner Citra Instansi

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Q1_C. Ins	100	2.00	5.00	4.4000	.71067
Q2_C. Ins	100	2.00	5.00	3.6700	.82945
Q3_C. Ins	100	2.00	5.00	4.5100	.59450
Q4_C. Ins	100	2.00	5.00	3.9900	.71767
Q5_C. Ins	100	2.00	5.00	4.1200	.57349

Q6_C. Ins	100	2.00	5.00	3.6300	.93911
Q7_C. Ins	100	1.00	5.00	3.6300	1.10696
Valid N (listwise)	100				
Total Skor	100	13	35	27.95	5.47

Tabel 4.7 Tabulasi Kuesioner kepuasan masyarakat

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1_K. mas	100	2.00	5.00	4.2000	.63564
Y2_K. mas	100	2.00	5.00	3.9600	.77746
Y3_K. mas	100	3.00	5.00	4.4100	.58767
Y4_K. mas	100	1.00	5.00	3.5800	.94474
Y5_K. mas	100	2.00	5.00	4.5300	.61060
Y6_K. mas	100	2.00	5.00	3.8800	.89081
Y7_K. mas	100	2.00	5.00	3.9400	.82658
Valid N (listwise)	100				
Total Skor	100	14	35	28.5	5.27

Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Hasil Uji Validitas		
Kompensasi (X ₁)		
Pernyataan	Nilai Korelasi	Keterangan
Q1_X1_ Kualitas pelayanan	0,643	Valid
Q2_X1_ Kualitas pelayanan	0,628	Valid
Q3_X1_ Kualitas pelayanan	0,663	Valid
Q4_X1_ Kualitas pelayanan	0,672	Valid
Q5_X1_ Kualitas pelayanan	0,692	Valid
Q6_X1_ Kualitas pelayanan	0,650	Valid
Q7_X1_ Kualitas pelayanan	0,744	Valid
Q7_X1_ Kualitas pelayanan	0,529	Valid

Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel Kualitas Website (X₂)

Hasil Uji Validitas		
Kualitas Website (X ₂)		
Pernyataan	Nilai Korelasi	Keterangan

Q1_X2_ Kualitas Website	0,549	Valid
Q2_X2_ Kualitas Website	0,525	Valid
Q3_X2_ Kualitas Website	0,759	Valid
Q4_X2_ Kualitas Website	0,644	Valid
Q5_X2_ Kualitas Website	0,770	Valid
Q6_X2_ Kualitas Website	0,509	Valid
Q7_X2_ Kualitas Website	0,606	Valid
Q8_X2_ Kualitas Website	0,615	Valid

Tabel 4.10 Hasil uji validitas variabel Citra instansi (X₃)

Hasil Uji Validitas		
Citra Instansi (X ₃)		
Pernyataan	Nilai Korelasi	Keterangan
Q1_X3_ Citra Instansi	0,694	Valid
Q2_X3_ Citra Instansi	0,696	Valid
Q3_X3_ Citra Instansi	0,562	Valid
Q4_X3_ Citra Instansi	0,683	Valid
Q5_X3_ Citra Instansi	0,645	Valid
Q6_X3_ Citra Instansi	0,796	Valid
Q7_X3_ Citra Instansi	0,870	Valid

Tabel 4.11 Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat (Y)

Hasil Uji Validitas		
Kepuasan Masyarakat (Y)		
Pernyataan	Nilai Korelasi	Keterangan
Q1_Y_ kepuasan masyarakat	0,531	Valid
Q2_Y_ kepuasan masyarakat	0,780	Valid
Q3_Y_ kepuasan masyarakat	0,581	Valid
Q4_Y_ kepuasan masyarakat	0,654	Valid
Q5_Y_ kepuasan masyarakat	0,592	Valid
Q6_Y_ kepuasan masyarakat	0,773	Valid
Q7_Y_ kepuasan masyarakat	0,737	Valid

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
----------	----------------	------------

Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,761	Reliabel
Kualitas Website (X ₂)	0,754	Reliabel
Citra Instansi (X ₃)	0,818	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	0,790	Reliabel

Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.647	1.895		1.396	.166
X1_KUALITAS PELAYANAN	.244	.063	.261	3.898	.000
X2_KUALITAS WEBSITE	.242	.097	.271	2.503	.014
X3_CITRA INSTANSI	.374	.096	.418	3.895	.000

a. Dependent Variable: : Y-Kepuasan Masyarakat
 Sumber: Data hasil pengolahan SPSS versi 23

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.682	2.00954

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3
 Sumber: Data hasil pengolahan SPSS versi 23

Tabel 4.15 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.647	1.895		1.396	.166
	X1_K. Pel	.244	.063	.261	3.898	.000
	X2_K. Web	.242	.097	.271	2.503	.014
	X3_C. Ins	.374	.096	.418	3.895	.000

a. Dependent Variable: Y_KEPUASAN_MASYARAKAT

Lampiran 7 Surat Keterangan Riset



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK
INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 6-7 Kuningan, Jakarta
Selatan Telp. (021) 5202387, 5202390

Jakarta, 20 Agustus 2020

Nomor : AHU.2-04-20-10406

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Dengan ini menjelaskan bahwa:

Nama : Muhamad Ruskamto
NPM : 13180009
Jurusan : Manajemen
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Telah melakukan penelitian di Administrasi Hukum Umum dengan judul:
"Kualitas Pelayanan, Kualitas Website Dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Administrasi Hukum Umum Jakarta" sejak bulan Maret 2020 sampai dengan Agustus 2020.

Demikian Surat Keterangan penelitian ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

a.n. SPV Call Center,



A. Yulfikar

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama: : Muhamad Ruskamto
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 April 1991
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl Pungut Gg. Melati II RT:004/005 No. 140 Rawa
Lumbu Bekasi Timur
Telepon : 081247353119

Pendidikan Formal

SDN Bojong Rawa Lumbu Bekasi : Lulus Tahun 2003
SMP YAPISA, Bekasi : Lulus Tahun 2006
SMK Sumber Daya, Bekasi : Lulus Tahun 2009
STIE Indonesia (S1) : Lulus Tahun 2018

Pekerjaan : Pegawai Swasta

Alamat Kantor : Jl, Cikini Raya, Menteng Jakarta Pusat. No. 85