

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Di tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya Firmansyah Putra (13180012), saya adalah mahasiswa Program Studi S-2 Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Dalam rangka menyusun tesis yang merupakan salah satu syarat kelulusan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia mengenai "**Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan , dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri)**", saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden penelitian saya dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terlampir dengan jujur dan lengkap.

Informasi yang terkumpul dari kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaan Bapak/Ibu/Sdr/i sesuai dengan etika penelitian.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Firmansyah Putra

13180012

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai “**Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri)**” dengan memberi tanda *silang* (X) tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia.

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :

Pria Wanita

2. Usia Anda saat ini :

< 30 tahun
 > 30-45 tahun
 > 45 tahun

3. Struktur Daerah

Provinsi
 Kabupaten/Kota
 Kecamatan
 Kecamatan

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) atau tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pilihan anda. Keterangan :

SS	=	Sangat Setuju	(5)
S	=	Setuju	(4)
C	=	Cukup	(3)
TS	=	Tidak Setuju	(2)
STS	=	Sangat Tidak Setuju	(1)

KEPERCAYAAN PELANGGAN (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CP	TS	STS
1.	Anda percaya bahwa Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri secara pengetahuan mengenai permasalahan teknis dapat dipercaya					
2.	Anda percaya bahwa Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri bersikap sesuai dengan standar operasional prosedur					
3.	Anda percaya bahwa Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri berupaya memberikan solusi bilamana pelanggan mengalami kendala teknis di daerah					
4.	Anda percaya bahwa Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri dapat menyelesaikan permasalahan teknis di daerah					
5.	Anda percaya dengan profesionalisme Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri					
6.	Anda percaya bahwa Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri mampu membantu menyelesaikan masalah administrasi kependudukan					

KUALITAS PELAYANAN (X₂)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CP	TS	STS
1.	Pegawai <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri menyapa dengan ramah setiap pelanggan yang menghubungi					
2.	Pegawai <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri melayani keluhan pelanggan dengan sopan					
3.	Pegawai <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri melayani pelanggan dengan cepat					
4.	Pegawai <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri melayani pelanggan dengan tepat					
5.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri memberikan tanggapan dengan cepat terhadap keluhan pelanggan.					
6.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri dapat dengan sigap melayani apapun yang dibutuhkan pelanggan					
7.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri bertanggung jawab penuh merevisi data teknis bilamana terjadi kesalahan data					
8.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri memberikan layanan tanpa memungut biaya					
9.	Pegawai <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri memperhatikan kebutuhan pelanggan					
10.	Pegawai <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri melayani pelanggan dengan sepenuh hati					

CITRA (X₃)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CP	TS	STS
1.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri merupakan institusi yang bertanggung jawab					
2.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri memiliki prestasi yang baik dalam penanganan keluhan dari daerah					
3.	Pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri					
4.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri memiliki reputasi yang baik dimata pelanggan					
5.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri melayani setiap keluhan dalam layanan administrasi kependudukan					
6.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri merupakan institusi yang dapat diandalkan					
7.	<i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri merupakan institusi yang dikenal pelanggan					
8.	Pelanggan dapat dengan mudah mengidentifikasi penipuan yang mengatasnamakan <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CP	TS	STS
1.	Pelanggan puas dengan berbagai alternatif pilihan solusi dari permasalahan teknis yang anda alami					
2.	Pelanggan puas dengan panduan teknis yang diperoleh dari pelayanan <i>Helpdesk Jarkomdat</i> Ditjen Dukcapil Kemendagri					
3.	Pelanggan puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan					
4.	Pelanggan puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan administrasi kependudukan					

Lampiran 2. Lembar Tabulasi

No.	Kepercayaan (X1)						Kualitas Pelayanan (X2)										Citra (X3)								Kepuasan Pelanggan (Y)							
	1	2	3	4	5	6	X1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2	1	2	3	4	5	6	7	8	X3	1	2	3	4	Y
1	5	5	5	4	5	2	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	4	19
2	4	5	5	4	5	4	27	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	43	4	5	5	4	4	3	3	5	33	4	5	5	4	18
3	4	4	5	5	4	5	27	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	47	5	5	5	4	5	4	4	4	36	4	4	5	4	17
4	5	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	13
5	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	20
6	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	37	4	4	3	3	3	3	2	2	24	3	4	2	3	12
8	4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	3	3	3	2	5	2	4	35	4	4	4	3	3	4	2	3	27	4	5	4	4	17
9	4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	37	5	4	4	4	4	4	4	3	32	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
11	4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	5	4	25	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	4	4	4	15
13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	20
14	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45	5	4	4	4	4	4	4	5	34	5	5	4	4	18
15	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
16	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16
17	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	16
19	3	4	4	4	5	4	24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47	5	4	4	3	4	4	3	4	31	5	4	4	4	17
20	3	4	5	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12
23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20

24	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	16		
25	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	20	
26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	
27	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	3	2	29	4	4	3	3	14	
28	4	4	4	3	4	5	24	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	40	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	16	
29	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	42	4	4	3	4	4	5	4	4	32	4	3	4	5	16
30	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	5	4	19
31	4	5	4	3	4	3	23	5	5	5	5	4	4	4	5	4	47	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	16	
32	3	2	4	2	3	3	17	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	36	4	2	2	3	3	4	3	2	23	2	3	4	3	12
33	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44	5	4	5	5	5	5	5	39	4	4	4	4	16	
34	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	16	
35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
36	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
38	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16		
39	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3	3	4	4	3	5	4	39	5	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	16		
40	4	5	5	4	3	4	25	5	4	4	3	3	4	4	5	4	40	5	4	4	3	4	5	4	34	5	4	3	4	16		
41	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
42	4	4	5	4	5	4	26	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	16		
43	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	3	5	3	5	46	5	5	3	5	3	3	3	30	5	5	5	3	18		
44	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45	5	5	4	4	4	5	4	36	5	5	5	5	20		
45	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45	5	5	4	4	4	5	4	36	5	5	5	5	20		
46	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45	5	5	4	4	4	5	4	36	5	5	5	5	20		
47	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	17		
48	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
49	3	5	5	4	5	4	26	5	5	4	4	4	5	4	5	4	45	5	5	5	5	4	5	4	37	5	5	4	4	18		

50	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	2	2	5	4	5	43	5	5	5	4	2	5	5	4	35	4	5	5	4	18
51	3	4	4	4	4	3	22	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	17	
52	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	3	3	4	3	5	3	36	4	3	4	4	3	3	3	27	4	4	3	4	15	
53	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	4	4	4	5	5	35	5	5	5	5	20	
54	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
55	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	14		
56	4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
57	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	16		
58	4	4	4	4	4	3	23	4	2	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
59	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
61	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	3	5	18		
62	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	3	5	3	5	34	2	4	4	4	14		
63	2	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	4	4	5	5	48	5	5	5	5	4	5	5	38	4	5	5	4	18		
64	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
65	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	4	3	4	5	42	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	17		
66	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	3	4	4	5	39	4	3	3	4	3	4	3	28	3	4	3	4	14		
67	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
68	4	5	5	4	5	3	26	5	5	5	5	4	4	5	5	48	5	5	5	5	2	5	5	36	5	5	5	2	17		
69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	20		
70	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	4	5	5	5	38	5	4	5	4	18		
71	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
72	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	4	4	4	5	44	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	16		
73	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
74	4	4	5	5	5	2	25	5	5	5	5	5	2	5	4	46	5	4	4	5	3	4	4	32	4	4	4	3	15		
75	3	4	4	3	3	3	20	4	5	5	5	5	5	4	4	47	4	4	5	5	5	4	3	34	4	4	3	3	14		

76	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
78	4	5	4	4	5	4	26	5	5	4	4	3	3	4	5	4	42	5	4	4	4	5	5	37	4	5	4	4	17
79	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	3	3	5	4	4	37	4	3	3	3	3	4	26	3	4	4	3	14
80	5	5	4	5	5	3	27	5	5	5	4	4	3	3	5	3	40	5	4	5	5	5	5	35	4	5	4	4	17
81	3	5	5	5	5	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
82	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	19
83	4	5	4	5	5	4	27	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
85	5	4	5	4	4	4	26	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45	4	5	4	5	4	4	35	4	4	4	4	16
86	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
87	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
88	3	4	4	4	3	3	21	5	5	5	5	5	4	4	3	5	46	5	4	4	4	3	4	30	3	4	4	5	16
89	4	4	4	4	5	3	24	5	5	3	3	3	3	4	4	4	38	4	3	4	4	4	4	30	3	3	4	4	14
90	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46	5	5	4	5	5	4	36	5	4	5	5	19
91	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	16
92	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37	4	3	3	3	4	3	25	3	3	4	3	13
93	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	4	4	5	4	44	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
94	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
95	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16
96	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	5	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	16
98	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	16
99	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	16
101	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	5	5	5	5	4	4	37	5	5	4	3	17

102	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	3	3	12
103	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	16
104	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	35	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	3	3	4	13
105	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
106	3	4	3	4	5	3	22	5	5	2	3	3	3	3	1	3	3	31	4	3	3	3	3	4	2	3	25	3	3	3	4	13
107	3	4	2	2	2	2	15	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	26	2	2	2	2	2	2	4	2	18	2	2	2	2	8
108	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32	4	3	3	3	4	4	3	3	27	3	3	3	4	13
109	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12
110	4	4	5	4	5	4	26	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	44	5	4	3	4	3	4	4	4	31	4	4	5	4	17
111	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	4	4	4	16
112	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	5	5	5	19
113	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
114	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	20
115	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12
116	5	4	4	4	4	4	25	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	35	5	4	3	4	3	4	4	4	31	4	3	3	3	13
117	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
118	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	5	5	5	4	4	36	4	4	4	4	16
119	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	16

Lampiran 3. Lembar Hasil Output Olah Data SPSS

Scale: Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	119	100,0
	Excluded ^a	0	,0
Total		119	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha	Based on	
		Standardized	
Cronbach's Alpha	Items		N of Items
,791		,905	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4,07	,607	119
X1.2	4,35	,591	119
X1.3	4,42	,617	119

X1.4	4,33	,665	119
X1.5	4,33	,690	119
X1.6	4,02	,748	119
Kepercayaan	25,51	2,994	119

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Kepercayaan
X1.1	1,000	,382	,354	,386	,372	,315	,601
X1.2	,382	1,000	,612	,587	,649	,447	,793
X1.3	,354	,612	1,000	,714	,648	,462	,822
X1.4	,386	,587	,714	1,000	,650	,500	,838
X1.5	,372	,649	,648	,650	1,000	,433	,820
X1.6	,315	,447	,462	,500	,433	1,000	,708
Kepercayaan	,601	,793	,822	,838	,820	,708	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,576	,315	,838	,523	2,661	,028	7

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	46,96	31,854	,530	,779
X1.2	46,67	30,595	,752	,761

X1.3	46,61	30,156	,784	.	,756
X1.4	46,70	29,620	,800	.	,750
X1.5	46,70	29,552	,776	.	,751
X1.6	47,01	30,076	,637	.	,762
Kepercayaan	25,51	8,964	1,000	.	,855

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
51,03	35,855	5,988	7

Scale: Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	119	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	119	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
,777	,936	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4,54	,579	119
X2.2	4,47	,622	119
X2.3	4,23	,718	119
X2.4	4,24	,676	119
X2.5	4,18	,713	119
X2.6	4,11	,734	119
X2.7	4,01	,753	119
X2.8	4,64	,593	119
X2.9	4,13	,671	119
X2.10	4,34	,644	119
Kualitas Pelayanan	42,89	5,107	119

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Kualitas Pelayanan
X2.1	1,000	,797	,539	,571	,537	,359	,339	,447	,369	,590	,713
X2.2		1,000	,556	,592	,567	,425	,335	,419	,466	,565	,739
X2.3			1,000	,758	,762	,612	,435	,473	,573	,636	,839
X2.4				1,000	,785	,612	,512	,433	,604	,623	,857
X2.5					1,000	,641	,486	,400	,589	,673	,853
X2.6						1,000	,611	,345	,505	,494	,751
X2.7							1,000	,254	,601	,413	,672
X2.8								1,000	,350	,529	,597
X2.9									1,000	,684	,761
X2.10										1,000	,811
Kualitas Pelayanan											1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,572	,254	,857	,604	3,381	,022	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	81,24	96,220	,684	.	,762
X2.2	81,31	95,318	,710	.	,759
X2.3	81,55	92,537	,816	.	,750
X2.4	81,54	92,946	,838	.	,751
X2.5	81,60	92,412	,832	.	,749
X2.6	81,67	93,595	,718	.	,754
X2.7	81,77	94,550	,628	.	,758
X2.8	81,14	97,446	,558	.	,766
X2.9	81,66	94,346	,731	.	,756
X2.10	81,44	94,079	,788	.	,755
Kualitas Pelayanan	42,89	26,081	1,000	.	,918

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
85,78	104,325	10,214	11

Scale: Uji Validitas dan Reliabilitas Citra

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	119	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	119	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	
	Based on	
	Items	N of Items
,789	,942	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4,44	,606	119
X3.2	4,17	,705	119
X3.3	4,15	,697	119

X3.4	4,17	,655	119
X3.5	4,08	,732	119
X3.6	4,23	,669	119
X3.7	3,98	,736	119
X3.8	3,92	,783	119
Citra	33,14	4,488	119

Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Citra
X3.1	1,000	,640	,585	,625	,471	,694	,511	,481	,766
X3.2	,640	1,000	,793	,727	,548	,601	,610	,591	,855
X3.3	,585	,793	1,000	,742	,657	,634	,616	,565	,868
X3.4	,625	,727	,742	1,000	,571	,647	,586	,504	,833
X3.5	,471	,548	,657	,571	1,000	,532	,490	,529	,750
X3.6	,694	,601	,634	,647	,532	1,000	,610	,583	,818
X3.7	,511	,610	,616	,586	,490	,610	1,000	,586	,783
X3.8	,481	,591	,565	,504	,529	,583	,586	1,000	,763
Citra	,766	,855	,868	,833	,750	,818	,783	,763	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,644	,471	,868	,397	1,844	,013	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	61,85	72,604	,736	.	,770
X3.2	62,12	70,240	,831	.	,760
X3.3	62,13	70,185	,847	.	,759
X3.4	62,12	71,189	,809	.	,764
X3.5	62,20	71,247	,711	.	,766
X3.6	62,06	71,174	,791	.	,764
X3.7	62,30	70,755	,748	.	,763
X3.8	62,36	70,453	,723	.	,763
Citra	33,14	20,140	1,000	.	,921

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66,29	80,562	8,976	9

Scale: Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	119	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	119	100,0

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

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha	Based on	Standardized
Cronbach's Alpha	Items	N of Items	
,833	,935	5	

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4,14	,728	119
Y.2	4,19	,667	119
Y.3	4,14	,692	119
Y.4	4,08	,658	119
Kepuasan Pelanggan	16,56	2,371	119

Inter-Item Correlation Matrix

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pelanggan
Y.1	1,000	,780	,648	,576	,876
Y.2		1,000	,728	,599	,900
Y.3			1,000	,624	,870
Y.4				1,000	,805
Kepuasan Pelanggan					1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,741	,576	,900	,324	1,564	,014	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	28,98	16,966	,831	.	,785
Y.2	28,93	17,233	,867	.	,787
Y.3	28,98	17,254	,826	.	,790
Y.4	29,04	17,888	,747	.	,806
Kepuasan Pelanggan	16,56	5,621	1,000	.	,885

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33,13	22,484	4,742	5

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	16,56	2,371	119
Kepercayaan	25,51	2,994	119
Kualitas Pelayanan	42,89	5,107	119
Citra	33,14	4,488	119

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kepercayaan	Kualitas Pelayanan	Citra
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,794	,824	,870
	Kepercayaan	,794	1,000	,757	,813
	Kualitas Pelayanan	,824	,757	1,000	,852
	Citra	,870	,813	,852	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000	,000	,000
	Kepercayaan	,000	.	,000	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	,000	.	,000
	Citra	,000	,000	,000	.

N	Kepuasan Pelanggan	119	119	119	119
	Kepercayaan	119	119	119	119
	Kualitas Pelayanan	119	119	119	119
	Citra	119	119	119	119

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	Citra, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	,892 ^a	,796	,791	1,085	,796	149,518	3	115	,000	1,520

a. Predictors: (Constant), Citra, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	527,927	3	175,976	149,518	,000 ^b
	Residual	135,350	115	1,177		
	Total	663,277	118			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Citra, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,168	,917		-1,274	,205					
	Kepercayaan	,163	,059	,206	2,781	,006	,794	,251	,117	,324	3,085
	Kualitas Pelayanan	,118	,038	,253	3,079	,003	,824	,276	,130	,262	3,813
	Citra	,257	,049		,487	5,289	,000	,870	,442	,223	,209

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficient Correlations^a

Model			Kualitas		
			Citra	Kepercayaan	Pelayanan
1	Correlations	Citra	1,000	-,489	-,620
		Kepercayaan	-,489	1,000	-,215
		Kualitas Pelayanan	-,620	-,215	1,000
	Covariances	Citra	,002	-,001	-,001
		Kepercayaan	-,001	,003	,000
		Kualitas Pelayanan	-,001	,000	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions		
					Kepercayaan	Pelayanan	Citra
1	1	3,984	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,010	19,742	,82	,01	,02	,07
	3	,003	34,361	,02	,84	,34	,03
	4	,002	42,926	,15	,15	,64	,90

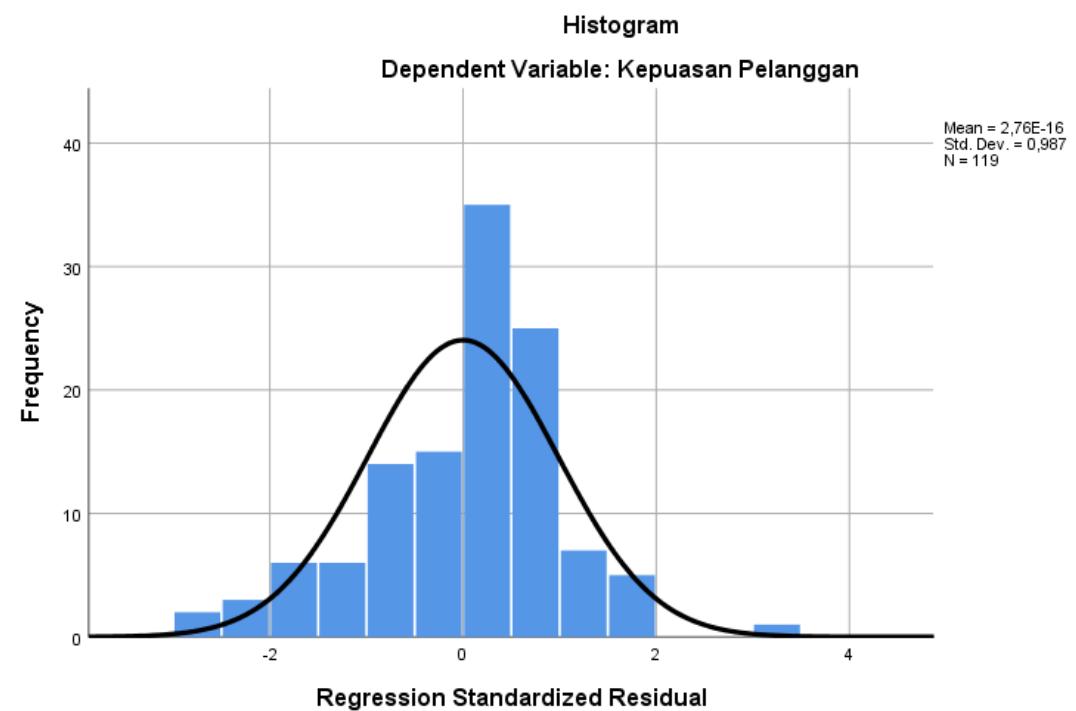
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

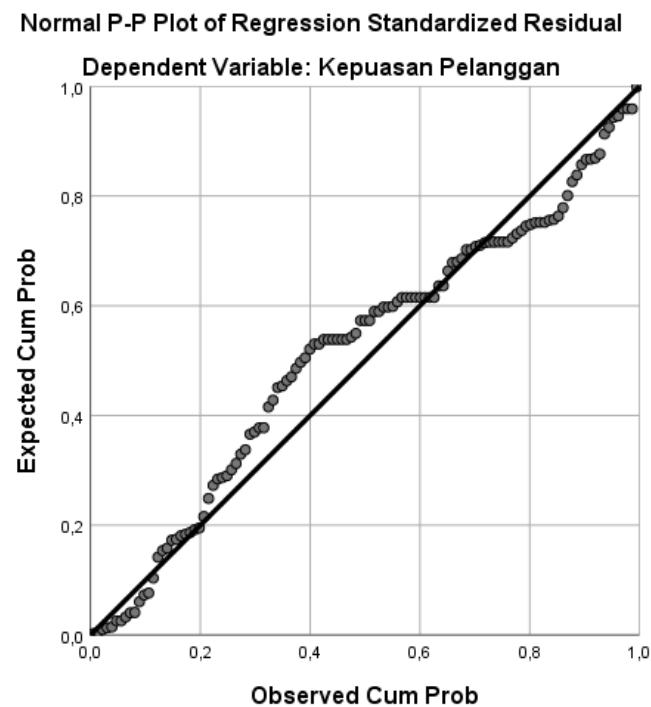
Residuals Statistics^a

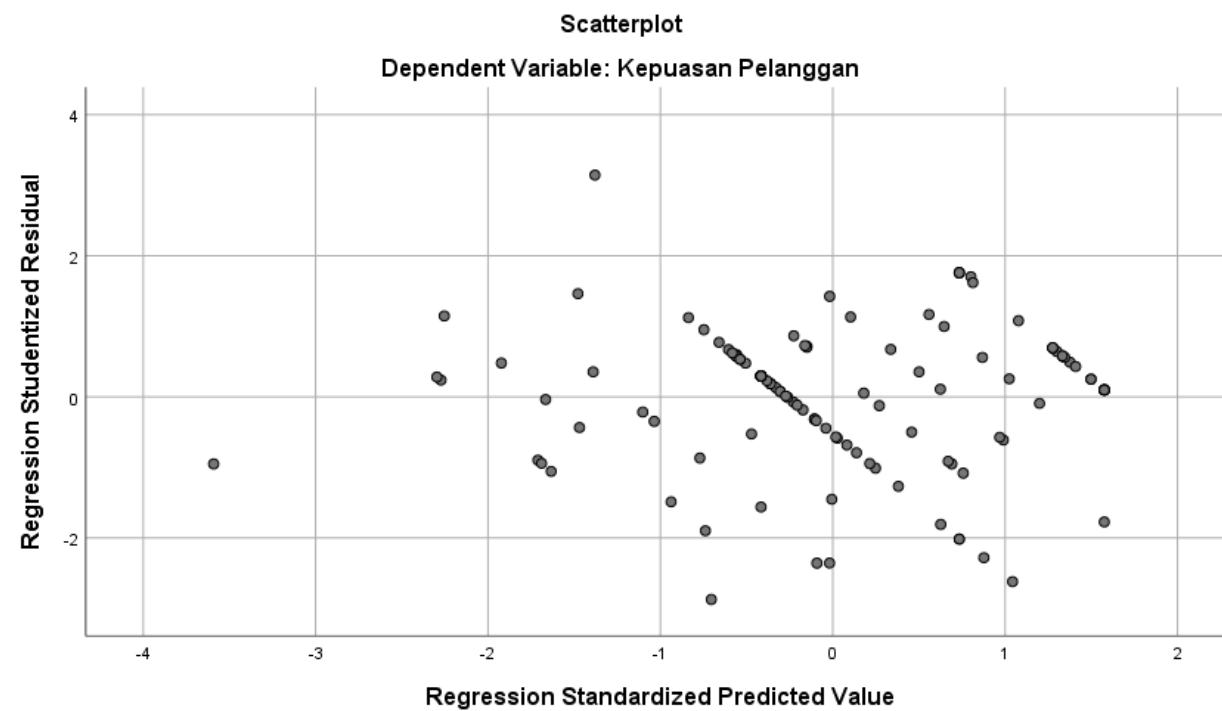
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8,97	19,90	16,56	2,115	119
Std. Predicted Value	-3,592	1,575	,000	1,000	119
Standard Error of Predicted Value	,103	,409	,188	,064	119
Adjusted Predicted Value	9,10	19,95	16,57	2,113	119
Residual	-3,072	3,355	,000	1,071	119
Std. Residual	-2,832	3,093	,000	,987	119
Stud. Residual	-2,872	3,144	-,002	1,010	119
Deleted Residual	-3,160	3,467	-,005	1,121	119
Stud. Deleted Residual	-2,968	3,274	-,004	1,023	119
Mahal. Distance	,073	15,792	2,975	2,915	119
Cook's Distance	,000	,230	,012	,028	119
Centered Leverage Value	,001	,134	,025	,025	119

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts







One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized	Residual
N		119
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,07099646
Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,091
	Negative	-,127
Test Statistic		,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 4. Surat Riset



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**
DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Raya Pasar Minggu Km. 19 Jakarta Selatan 12072,
 Telp. (021) 79194075 (Hunting) Fax. (021) 7980655, 7949770

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ERIKSON P. MANIHURUK, S.Kom, M.Si
 NIP : 19720510 199203 1 001
 Jabatan : Direktur Pengelolaan Informasi Administrasi
 Kependudukan
 Unit Kerja : Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kementerian Dalam Negeri
 Alamat : Jl. Raya Pasar Minggu KM 19 Jakarta Selatan 12072

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FIRMANSYAH PUTRA, SE
 No. Mahasiswa : 13180012
 Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
 Program : Magister Manajemen

Sedang melakukan penelitian/riset pada Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dalam rangka menyusun tesis yang berjudul : **"ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA HELPDESK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN"** yang dimulai dari bulan Desember 2020 sampai dengan Januari 2021.

Demikianlah Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Desember 2020

**DIREKTUR PENGELOLAAN INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**


 ERIKSON P. MANIHURUK, S.Kom, M.Si
 NIP. 19720510 199203 1 001

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Firmansyah Putra
 NPK : 2112000376
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Status : Menikah
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Alamat : Jln. Pedati Timur Dalam No. 14
 Rt. 008 Rw. 09 kel. Rawa Bunga
 Kec. Jatinegara Jakarta Timur
 Telepon : 0813-8323-0622
 Email : firman.ektp.ta@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 01 Pagi, Jakarta : Lulus Tahun 2004
 SMPN 99, Jakarta : Lulus Tahun 2007
 SMAN 31, Jakarta : Lulus Tahun 2010
 STIE Indonesia, Jakarta : Lulus Tahun 2018
 STIE Indonesia, Jakarta : 2018 sampai dengan sekarang