



**PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERANGKAT DESA BRUNOSARI KECAMATAN BRUNO
KABUPATEN PURWOREJO**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik Program Sarjana
Ekonomi**

Oleh :

Muhamad Saefurrohim

NPM : 16510037

Dosen Pembimbing :

Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K,SE.MM

NIDN: 0606096201

Fajar Suryatama, S.Sos.,SE., MM

NIDN: 0622047503

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI

(UNDARIS)

2021

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA BRUNOSARI KECAMATAN BRUNO KABUPATEN PURWOREJO

OLEH:

Muhamad Saefurrohim

NPM : 16510037

Bahwa skripsi ini layak di ujikan. Telah mendapatkan persetujuan pada
tanggal... 15 MARET

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K, SE. MM

NIDN: 0606096201

Dosen Pembimbing Pendamping



Fajar Suryatama, S.Sos., SE., MM

NIDN: 0622047503

Mengetahui, Dekan

UNIVERSITAS DARUL
FAKULTAS Ekonomi dan Bisnis
ISLAMIC CENTRE
Dr. Sri Rahayu, SE, M.Si
NIDN : 0606056901



PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA BRUNOSARI KECAMATAN BRUNO KABUPATEN PURWOREJO

OLEH:

Muhamad Saefurrohim

NPM : 16510037

Skripsi ini telah diujikan dan mendapatkan pengesahan pada taggal :

Tim Penguji

Ketua



Dr. Sri Rahayu, SE. M.Si

NIDN : 0606056901

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K, SE. MM

NIDN: 0606096201

Dosen Pembimbing Pendamping



Fajar Suryatama, S.Sos., SE., MM

NIDN: 0622047503

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat maupun daerah. Pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Gap atau kesenjangan yang terjadi tentang kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari adalah pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan seperti pelayanan yang terkesan berbelit-belit. Selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama tanpa memberi kepastian waktu. Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011) menyatakan, “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Mochamad Andi Septiono (2017) menyatakan kualitas pelayanan dapat di pengaruhi oleh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *eksplanatori research*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Brunosari, dari umur 17-48 tahun yang berjumlah 567 orang dengan jumlah sampel 235 orang. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji korelasi, uji regresi. Selanjutnya pengujian hipotesis menggunakan koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Hasil analisa menunjukkan nilai t hitung variabel kompetensi adalah sebesar $(5,371) > t$ tabel $(1,972)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari. Variabel fasilitas kantor menghasilkan nilai t hitung sebesar $(5,451) > t$ tabel $(1,972)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa variabel fasilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari. Variabel disiplin kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar $(11,162) > t$ tabel $(1,972)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari. Dari pengujian semua variabel independen secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar $254,414 > F$ tabel sebesar 2,65 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka menunjukkan bahwa variabel kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kompetensi, Fasilitas Kantor, disiplin kerja, dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Public services are the responsibility of the government and are carried out by government agencies, both central and regional. Public agencies or organizations are required to be able to provide quality improvements and improve services to the community. Goetsch and Davis in Hardiyansyah (2011) stated that, "service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations. According to Mochamad Andi Septiono (2017), service quality can be influenced by Work Discipline, Employee Competence and Office Facilities. This study aims to analyze the effect of competence, office facilities and work discipline on service quality.

The type of research used is explanatory research. The population in this study were the people of Brunosari village, from the age of 17-48 years, amounting to 567 people with a sample size of 235 people. Data testing techniques used in this study include descriptive analysis, correlation test, regression test. Furthermore, testing the hypothesis using the coefficient of determination, t test and F test

The results of the analysis show that the tcount of the competency variable is $(5,371) > t$ table $(1,972)$ and a significant value $(0,000 < 0,05)$, which means that competence has a significant effect on the variable service quality of the Brunosari village apparatus. The office facilities variable produces a tcount of $(5,451) > t$ table $(1,972)$ and a significant value $(0,000 < 0,05)$, which means that the office facilities variable has a significant effect on the variable service quality of the Brunosari village apparatus. The work discipline variable produces a t-count value of $(11,162) > t$ table $(1,972)$ and a significant value $(0,000 < 0,05)$, which means that the work discipline variable has a significant effect on the service quality variable of the Brunosari village apparatus. From testing all independent variables simultaneously, it is obtained that the F value is calculated at $254,414 > F$ table of 2.65 with a significance level of $0,000 < 0,05$, it indicates that the competency variables, office facilities and work discipline simultaneously have a significant effect on the variable service quality of village apparatus. Brunosari. From the research results, it can be concluded that the variables of competence, office facilities, and work discipline partially and simultaneously influence the quality of service.

Keywords: Competence, Office Facilities, Work Discipline, and Service Quality

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kamu sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah pada TuhanMu. (Q.S

Al-Insyirah : 6-8)

Ngaji,Ngajeni, Ngabekti

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :
Bapak Slamet Riyadi (Alm), Ibu Swaibatul
Aslamiyah, kakak dan adik kandung saya,
Bapak Sriyono, Ibu Sriyati, Siti Khusnul
Khotimah Serta guru-guru saya yang telah
memberi ilmu.

KATA PENGANTAR

Segala puji syuku kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari”**

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS). Skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan, bimbingan dan petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Hono Sejati, S.H., M.Hum selaku Rektor UNDARIS yang telah memberi kesempatan untuk menimba ilmu di UNDARIS.
2. Dr. Sri Rahayu, SE. M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS. Sekaligus sebagai team penguji skripsi.
3. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K, SE. MM selaku dosen pembimbing pertama yang dengan segala kesabarannya telah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Fajar Suryatama, S.Sos., SE., MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan dengan penuh perhatian dan kesabaran bersedia meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.

5. Kantor Kepala Desa Brunosari yang telah berkenan menjadi objek dalam penelitian skripsi ini.
6. Seluruh dosen, staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis program study manajemen Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS) Ungaran.
7. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini.

Demikian penulis ucapan terimakasih. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang terbaik atas segala jasa yang sudah diberikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan dan akan dijadikan bahan masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan

Ungaran, 12 Maret 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'A', 'P', and 'H' followed by a horizontal line and an arrow pointing to the right.

(Muhamad Saefurrohim)

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
GRAFIK	xiii
BAB 1 <u>P</u>ENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penulisan.....	11
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis	11
E. Definisi Operasional	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II <u>L</u>ANDASAN TEORI	14
A. KAJIAN PUSTAKA.....	14
1. Kualitas Pelayanan.....	14
2. Konsep Dasar Kompetensi.....	20
4. Disiplin.....	25
B. Peneliti Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis	29
BAB III <u>M</u>ETODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31

C. Variabel Penelitian Dan Indikator Penelitian.....	32
D. Populasi , Sampel dan Teknik Sampling.....	33
E. Jenis dan Sumber Data.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	42
3. Uji Korelasi.....	44
4. Uji Regresi	46
5. Uji Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	48
6. Uji Hipotesis	48
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan.....	75
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
Lampiran	86
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data perangkat Desa Brunosari Menurut Jabatan, Jumlah perangkat dan Jenjang Pendidikan Formal	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kantor	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Reliabilitas	43
Tabel 3.8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	57
Tabel 4.4 Hasil Analisis Diskriptif	58
Tabel 4.5 Korelasi Sederhana Variabel Kompetensi (X1).....	61
Tabel 4.6 Korelasi Sederhana Variabel Fasilitas Kantor (X2).....	62
Tabel 4.7 Korelasi Sederhana Variabel Disiplin Kerja (X3)	63
Tabel 4.8 Korelasi Berganda.....	64
Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Variabel Kompetensi (X1)	65
Tabel 4.10 Uji Analisis Regresi Fasilitas Kantor (X2)	66
Tabel 4.11 Uji Analisis Regresi Variabel Disiplin Kerja (X3)	66
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Berganda.....	67
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Uji t (parsial)	70
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Uji F (Simultan)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 3.1 Uji t Parsial.....	50
Gambar 3.2 Uji Simultan	52
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan Uji $-t$ Statistik Hipotesis 1	71
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan Uji $-t$ Statistik Hipotesis 2	72
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan Uji $-t$ Statistik Hipotesis 3	73
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan Uji $-F$ Statistik.....	75

GRAFIK

Grafik 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	55
Grafik 4.2 Usia Responden	56
Grafik 4.3 Pendidikan Responden	57

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat maupun daerah. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimanapun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era moderen ini, pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa, “kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011) menyatakan, “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Sedangkan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2011) mengatakan “Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)”.

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada

lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya.

Pemerintah kabupaten Purworejo selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat melakukan perbaikan mutu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah dari tingkat kecamatan sampai tingkat desa.

Penyelenggara pemerintah desa Brunosari adalah kepala desa yang di bantu perangkat desa merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya. Penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Layanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa Brunosari, seperti pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat pindah, dan lain-lain, sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang, meliputi kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, nikah, pengantar izin usaha, permohonan pengantar jamkesda, dan status kewarganegaraan. Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Brunosari mengenai administrasi

kependudukan bertujuan terwujudnya tertib administrasi kependudukan, adanya kepastian hukum tentang suatu peristiwa, kejelasan bukti diri dan status kependudukan seseorang, terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial serta tersedianya informasi atau data kependudukan yang lengkap cakupannya, dan akurat serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk setempat, maka diharapkan pihak instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Gap atau kesenjangan yang terjadi tentang kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari adalah pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan seperti pelayanan yang terkesan berbelit-belit. Selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama tanpa memberi kepastian waktu. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi.

Dalam penelitian ini, faktor pertama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kompetensi. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005) menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Sedangkan Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009) mengemukakan, “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Kualitas pelayanan juga diindikasikan dari baiknya sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi perangkat dalam organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Hal ini diperkuat dengan penelitian pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan se-kecamatan Gunungpati yang dilakukan oleh Mochamad Andi Septiono (2017) menunjukkan bahwa Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati dengan nilai kontribusi parsial sebesar 10,96%. Artinya jika kompetensi pegawai semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.

Setiap organisasi menginginkan agar pegawainya dapat memperoleh pengetahuan yang luas tentang organisasinya. Diketahui dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pihak desa terus berupaya meningkatkan unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kualitas perangkat desa terus di tingkatkan salah satunya dengan mengikuti Pendidikan dan pelatihan jabatan. Pendidikan dan pelatihan jabatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan terkait dengan bidang tugasnya. Sumber daya perangkat desa Brunosari salah satunya dapat dilihat

berdasarkan latar belakang pendidikannya. Data perangkat desa menurut jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 1.1
Data perangkat Desa Brunosari Menurut Jabatan, Jumlah perangkat dan Jenjang Pendidikan Formal

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir			Jumlah
		S1	SLTA	SLTP	
1.	Kepala Desa			1	1
2.	Sekretaris Desa	1			1
3.	Kasi Tapem		1		1
4.	Kasi Kesejahteraan		1		1
5.	Kasi Pelayanan		1		1
6.	Kaur Umum			1	1
7.	Kaur Keuangan			1	1
8.	Kaur Perencanaan		1		1
9.	Staf Tata Pemerintahan			1	1
10.	Kepala Dusun I			1	1
11.	Kepala Dusun II			1	1
12.	Kepala Dusun III		1		1
13.	Kepala Dusun IV		1		1
	Jumlah	1	6	6	13

Sumber : *Daftar Nominatif perangkat Desa Brunosari Per Januari 2020*

Tabel 1.1 di atas menunjukkan kantor desa Brunosari memiliki 13 perangkat.

Gap atau kesenjangan yang terjadi tentang kompetensi perangkat desa Brunosari adalah jumlah perangkat yang ada dengan tingkat Pendidikan yang berbeda belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan sebagaimana Tabel 1.1 dikarenakan ada beberapa perangkat yaitu kaur keuangan, kaur umum dan staf tata pemerintahan kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu mengerjakan tugas tersebut. Kemampuan beberapa perangkat dalam bekerja yang masih kurang mandiri

berdampak pada tidak efektifnya pekerjaan, sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kantor. Menurut Moenir (1987), “fasilitas merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Fasilitas yang baik serta lengkap dapat menjadikan karyawan lebih cepat tanggap dalam bekerja dan pelayanan yang diberikanpun akan lebih maksimal. Fasilitas kerja sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan pelayanan perlu disediakan pada tingkat fasilitas yang memadai. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa, “analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana”. Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi perangkat maupun pelanggan saat proses pelayanan. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu pula sebaliknya apabila fasilitas kantor rendah maka kualitas pelayanan juga buruk.

Hal ini diperkuat dengan penelitian pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (kk) di kantor kecamatan mirit kabupaten Kebumen yang dilakukan oleh Nartika Puspita Febriyanti (2015) menunjukkan bahwa Ada pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan

kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 5,3%. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu juga sebaliknya semakin buruk fasilitas kantor maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

Gap atau kesenjangan tentang fasilitas kantor masih dijumpai adanya keterbatasan ruang tunggu pengunjung, selain itu hanya ada satu buah komputer yang di gunakan untuk seluruh kegiatan kantor, ketika listrik padam pelayanan otomatis terhenti karna tidak ada sumber daya listrik pengganti untuk memberi daya. Fasilitas kantor dibutuhkan untuk menunjang kinerja perangkat. Suatu organisasi ketika menjalankan perintah, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta, ketersediaan fasilitas kantor yang lengkap penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu disiplin kerja. Menurut Sondang P. Siagian (2003), “Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut”. Sedangkan Abdurahmat Fathoni (2006) menyatakan, “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Dengan kata lain pendisiplinan perangkat merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga para perangkat tersebut secara

sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para perangkat yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Disiplin perangkat yang tinggi akan mampu mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya semakin tinggi disiplin kerja maka hasil kualitas pelayanan akan semakin baik pula. sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan penelitian pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten semarang yang dilakukan oleh Diana Nur Safitri , Ade Rustiana (2017) menunjukkan bahwa Ada pengaruh yang positif secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang, artinya jika disiplin kerja semakin baik maka kualitas pelayanan semakin baik.

Gap atau kesenjangan tentang disiplin kerja adalah ketidaksesuaian jam kerja dimana mayoritas perangkat pulang pukul 13.00 WIB. sedangkan seharusnya jam kerja resmi di mulai pukul 08.00 WIB, pulang pukul 16.00 WIB. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di pukul 13.00 WIB-keatas tidak bisa melakukan pelayanan. Selain itu masih ada perangkat yang tidak berangkat kerja tanpa izin, masih ditemukan adanya perangkat yang mengerjakan pekerjaan tidak sesuai

dengan waktu yang ditentukan. Ketika dilakukan pengamatan pada jam-jam kerja yang seharusnya untuk bekerja menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, ada kecenderungan dipakai untuk mengobrol dengan teman sekerjanya dan ada pula salah satu pegawai yang memanfaatkan waktu kerja untuk bermain *game*.

Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan kurang adanya kedisiplinan perangkat desa Brunosari dengan baik. Disiplin sangat diperlukan oleh individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Kedisiplinan perangkat diperlukan dalam setiap aktivitas kerja agar perangkat bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada suatu organisasi atau instansi, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh para karyawan atau pegawainya.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Perangkat Desa Brunosari, untuk itu peneliti mengambil judul “PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA BRUNOSARI KECAMATAN BRUNO KABUPATEN PURWOREJO”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari?
2. Apakah Fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari?
4. Apakah kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari
2. Untuk menguji apakah fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari
3. Untuk menguji apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari
4. Untuk menguji apakah Kompetensi , fasilitas kantor dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perangkat desa brunosari

D. Manfaat Penulisan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi kepada :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, serta sebagai referensi bagi peneliti – peneliti yang serupa dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu, dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada masyarakat dan Sebagai bahan pertimbangan instansi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan diterima secara objektif bilamana indikatornya tidak tampak. Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang diamati.

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini, dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Kompetensi (XI)

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005) menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi

pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”.

2. Fasilitas Kantor (X2)

Menurut Moenir (1987), “fasilitas merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

3. Disiplin Kerja (X3)

Menurut Sondang P. Siagian (2003), “Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut”.

4. Kualitas Pelayanan (Y)

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa, “kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika disusun agar dalam penulisan penelitian dapat lebih sistematis, berikut sistematika penulisan dalam penulisan ini :

BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi organisasi dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III : Metode penelitian

Bab ini berisi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan

Pada bab ini berisi gambaran umum data sampel, diskripsi data, analisis data, dan penelitian.

BAB V : Kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2011), “Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. ISO 9000 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menginterpretasikan, “Kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”.

Pelayanan publik menurut Roth dalam Istianto (2011) didefinisikan sebagai, “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi”. Berdasarkan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Istianto (2011), “Pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2011), “Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

b. Prinsip pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2005) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kapasitas waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 - 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
 - 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab
Pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/perorangan dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa/pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2005) adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*), dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen

menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan

- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- 4) Empati (*Empathy*), yaitu sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan di atas harus dikemukakan dengan baik. Apabila hal tersebut diabaikan dapat menimbulkan kesenjangan antar organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelayanan.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menyebutkan lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Kesenjangan persepsi manajemen

Adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan peneliti, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2) Kesenjangan spesifikasi kualitas

Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa,

Persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3) Kesenjangan penyampaian jasa

a) Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan.

b) Konflik peran, yaitu sejauh mana karyawan meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.

c) Kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakan.

d) Kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan.

- e) Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan.
 - f) Kontrol yang diterima, yaitu sejauh mana karyawan merasakan
 - g) Kerja tim, yaitu sejauh mana karyawan dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama- sama dan terpadu.
- 4) Kesenjangan komunikasi pemasaran
- Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.
- 5) Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan
- Perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

2. Konsep Dasar Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Training Agency dalam Sudarmanto (2009) menyatakan bahwa, “kompetensi sebagai kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi sesuai dengan standar kerja yang diharapkan”. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sehingga dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Wibowo (2014) menyatakan bahwa,

“Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Gordon dalam Sudarmanto (2009) menyatakan bahwa, “beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi, yaitu pengetahuan, pemahaman, skill, nilai, sikap, dan ketertarikan”. Jadi, terdapat lima komponen-komponen kompetensi, yaitu: motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Dari berbagai pandangan tersebut dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang ditetapkan.

b. Dimensi Kompetensi

Kompetensi pegawai sangat diperlukan oleh seseorang pegawai yang sedang melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkan suatu instansi atau perusahaan. Boulter, dkk dalam Sutrisno (2009) menyatakan bahwa, “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Gordon dalam Sutrisno (2009) menyatakan bahwa, “ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu: pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat”.

c. Faktor Pengaruh Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Zwell dalam Wibowo (2007) menyatakan bahwa, “terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu: keyakinan, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi”.

3. Fasilitas Kantor

a. Pengertian Fasilitas Kantor

Fasilitas merupakan segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), “fasilitas adalah sarana melancarkan pelaksanaan fungsi”. Moenir (1987) menyatakan bahwa, “fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas kantor merupakan segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan aktifitas kantor.

b. Indikator Fasilitas

Fasilitas suatu instansi atau perusahaan sangat dibutuhkan dalam menunjang pegawai melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Dengan adanya fasilitas yang memadai akan

meningkatkan kualitas kerja pegawai secara efektif dan efisien. Menurut Moenir (1987), “fasilitas di atas dapat dibagi menjadi tiga golongan besar, yaitu: Fasilitas Alat Kerja, Fasilitas Perlengkapan Kerja, Fasilitas Sosial”

Fasilitas Alat Kerja yang terbagi atas dua jenis: alat kerja manajemen dan alat kerja operasional. Alat kerja manajemen berupa aturan yang menetapkan kewenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja.

Alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam produksi. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya semua alat kerja di kantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, mesin komputer. Alat kerja operasional ini sangat penting dalam menunjang proses produksi suatu instansi atau perusahaan.

Fasilitas perlengkapan kerja merupakan semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Termasuk dalam perlengkapan kerja ini ialah:

- 1) gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor, dan halaman parkir

- 2) Ruang kerja dan ruangan lain yang memadai dengan layout yang efisien
- 3) Penerangan yang cukup
- 4) Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja, meja, dan kursi tamu, almari dengan segala bentuk dan keperluan, meja serba guna dan segala macam meja kursi lemari yang diperlukan di tempat kerja
- 5) Alat komunikasi berupa telepon, dan kendaraan bermotor (sebagai perlengkapan kerja)
- 6) Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, dan air
- 7) Segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, dan lain-lain). Jadi perlengkapan kerja sangat penting sebagai pelancar dan mendukung kelancaran dalam pekerjaan.

Fasilitas sosial yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial. Penyediaan dari penggunaan fasilitas sosial ini tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi jumlah maupun segi kualitas.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas kerja fisik yaitu segala sesuatu yang berupa alat-alat kerja operasional dan perlengkapan operasional kerja yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai. Berdasarkan penjelasan di atas dapat

diambil indikator dari variabel fasilitas kantor yaitu fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

4. Disiplin

a. Pengertian disiplin

Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Watkins, dkk dalam Moenir (2001) menyatakan bahwa, “disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi”. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Disiplin dalam bekerja harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin kerja dari pegawai yang baik, maka sulit sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Sedangkan Davis dalam Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa, “disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”. Kesimpulan yang dapat ditarik dari teori-teori di atas yaitu disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.

b. Indikator –indikator kedisiplinan

Menurut Moenir (2001), indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi adalah:

- 1) Ketaatan terhadap aturan,
- 2) Ketepatan waktu
- 3) Tanggung jawab.

c. Jenis jenis disiplin

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas - tugas yang diberikan kepadanya dan mendorong seseorang untuk senantiasa berperilaku sesuai dengan peraturan yang ada. Pentingnya disiplin kerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan menunjang kualitas pelayanan yang baik. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa, “ada 2 macam bentuk disiplin kerja disiplin preventif dan disiplin korektif”.

Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan serta tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

Disiplin Korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku serta tujuan pemberian

sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar

B. Peneliti Terdahulu

Untuk memperkuat latar belakang dan landasan teori, maka disajikan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh beberapa orang baik nasional maupun internasional. Hasil penelitian terdahulu pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil
Mochamad Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati	Ada positif dan signifikan secara simultan antara variable disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati sebesar 35,1%. Artinya semakin baik disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor, maka semakin baik kualitas pelayanan
Nartika Puspita Febriarti (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Dikantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	Ada pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor, terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%, sehingga kenaikan disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

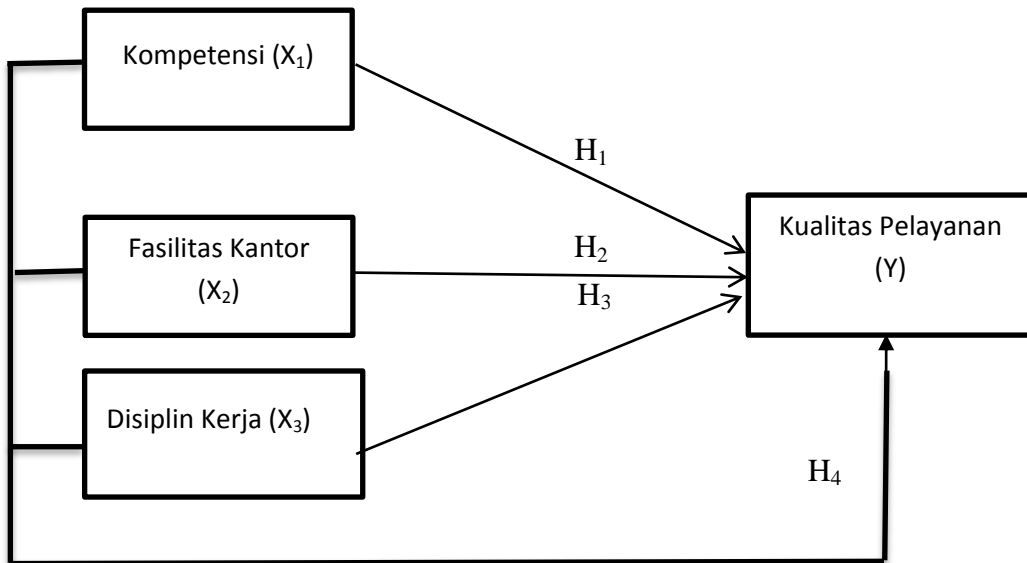
Peneliti	Judul	Hasil
Diananur Safitri,Ade Rustiana (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang	Ada pengaruh secara simultan kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. artinya semakin baik kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja, maka semakin baik kualitas pelayanan.
Tri Winda Sari (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga	Ada pengaruh secara signifikan dan positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga
Jaza'ul Muslimah, Wisudani Rahmaningtyas (2019)	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan	Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa

tentang hubungan variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya untuk merumuskan hipotesis (sugiyono 2016).

Jadi secara teoritis kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Adapun kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka konseptual penelitian
Keterangan:

Parsial =

Simultan =

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang *relevan* (berhubungan), belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (sugiyono 2016).

Berdasarkan pendapat para ahli maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

- H₁ : Diduga kompetensi (X₁) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y) Perangkat Desa Brunosari.
- H₂ : Diduga fasilitas kantor (X₂) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y) Perangkat Desa Brunosari.
- H₃ : Diduga disiplin kerja (X₃) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y) Perangkat Desa Brunosari.
- H₄ : Diduga Kompetensi (X₁) , fasilitas kantor (X₂) dan disiplin kerja (X₃) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) Perangkat Desa Brunosari.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatori, yaitu untuk mengetahui lebih mendalam tentang suatu masalah tertentu. Penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis orientasinya mengandung deskripsi tetapi fokusnya terletak pada hubungan dan pengaruh antar variabel (Sugiyono, 2002). Jenis penelitian ini sengaja digunakan untuk mengetahui lebih jauh pengaruh kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di desa Brunosari, Kecamatan Bruno, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

Alasan memilih lokasi penelitian di Desa Brunosari Kecamatan Bruno adalah sebagai berikut:

1. Alasan Objektif yaitu untuk menganalisa pengaruh kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Brunosari.

2. Alasan Subyektif Desa Brunosari di pilih karena rumah peneliti tidak jauh dari lokasi penelitian sehingga dapat memudahkan dalam penelitian ini.

C. Variabel Penelitian Dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi (X1), fasilitas kantor (X2) dan disiplin kerja (X3). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Variabel terikat dalam penelitian ini dapat disebutkan, yaitu kualitas pelayanan (Y).

Indikator yang akan dikaji dalam penelitian ini secara detail disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Skala	Sumber
1	Kompetensi (X1)	1. Pengetahuan	Likert	Gordon, dalam Sutrisno (2009)
		2. Pemahaman		
		3. Kemampuan		
		4. Nilai		
		5. Sikap		
		6. Minat		
2	Fasilitas Kantor (X2)	1. Fasilitas alat kerja	Likert	Moenir (1987)
		2. Fasilitas alat perlengkapan kerja		
		3. Fasilitas social		
3	Disiplin Kerja (X3)	1. Ketaatan terhadap aturan	Likert	Moenir (2001)
		2. Ketepatan waktu		
		3. Tanggung jawab		
4	Kualitas Pelayanan (Y)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	Likert	Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dalam Jasfar (2005)
		2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>)		
		4. Empati (<i>Empathy</i>)		
		5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		

Sumber : Data skunder yang di olah (2021)

D. Populasi , Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016). Adapun obyek dalam penelitian ini adalah

masyarakat desa Brunosari, dari umur 17-48 tahun yang sering melakukan pelayanan berjumlah 567 orang.

2. Sampel dan Teknik sampling

Sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Penarikan sampel perlu dilakukan bila dirasa populasi terlalu besar.

Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Sujarweni (2015) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times E^2)}$$

$$n = \frac{567}{1 + (567 \times 0.5^2)}$$

$$n = \frac{567}{2,42}$$

$$n = 235$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel (Responden)

N = Total Populasi

E = Presentase Kelonggaran ketidaktelitian 5% karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolelir.

Berdasarkan perhitungan diatas, jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 235 responden.

E. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini akan mengambil data dari Desa Brunosari, Kecamatan Bruno, Kabupaten purworejo untuk diolah sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan. Menurut (Sujarweni 2015) jenis data dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Data kualitatif adalah berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa kemudian dikaitkan dengan data-data lainnya. Data kualitatif diambil dari identitas responden (jenis kelamin, umur, pendidikan dan masa kerja) dan tanggapan atau jawaban responden melalui penyebaran kuesioner. Data kualitatif digunakan untuk mengevaluasi beberapa variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat dan untuk memperjelas perolehan hasil data kuantitatif.

Sedangkan data kuantitatif adalah data berupa angka-angka atau bilangan yang dapat dihitung secara langsung. Untuk mendapatkan data kuantitatif digunakan skala likert berupa daftar pertanyaan (kuesioner/angket) yang digolongkan dalam lima tingkatan (skala likert) selanjutnya dilakukan beberapa uji menggunakan SPSS versi 24 untuk dapat dianalisa hasilnya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah validitas, reliabilitas, korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (adjusted r square), uji t dan F.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian

(Sujarweni, 2015). Dalam metode ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi yang dijelaskan sebagai berikut

1. Kuesioner /Angket

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat alat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016).

Menurut (Sugiyono, 2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, maka jawaban responden dapat diberi skor atau nilai dengan interval 1 sampai dengan 5, sebagai berikut.

Tabel 3.2
Skala Likert

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

Sumber : Data skunder yang di olah (2021)

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transip, arsip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dari asal dokumen yang artinya data yang diperoleh dari data dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk mengetahui, menafsirkan bahkan meramalkan (Sujarweni, 2015).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dapat diartikan suatu cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab perumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan (Sujarweni, 2015).

Tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas, reliabilitas, korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (*adjusted r square*) uji t dan F yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24 dengan cara mengkorelasikan antara nilai masing-masing item dari jawaban kuesioner.

Menurut Ghozali (2016) kriteria dalam pengujian validitas sebagai berikut :

- a. Jika r hitung positif $>$ r tabel maka item pertanyaan adalah valid.
- b. Jika r hitung negative $<$ r tabel maka item pertanyaan adalah tidak valid.

Uji validitas menggunakan tehnik korelasi produk momen dengan menggunakan rumus menurut (Sujarweni 2015) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana :

r = nilai koefisien korelasi antar item dan total

y = jumlah skor total (kualitas pelayanan)

x = jumlah skor item (kompetensi X1, fasilitas kantor X2 dan disiplin kerja X3).

n = jumlah responden

uji validitas dilakukan terhadap 10 responden diluar penelitian yang sesungguhnya bertujuan untuk menguji kelayakan instrumen (alat ukur) peneliti.

Dapat dilihat pada tampilan output *Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item- Total Correlation* indikator variabel. Bandingkan nilai *Correlated Item-Total Correlation* dengan r tabel, dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Jika r hitung (*Correlated Item – Total Correlation*)

lebih besar dari r tabel maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Adapun hasil uji validitas dari pengolahan data menggunakan program SPSS sebagaimana pada lampiran 8 halaman 116 dengan membandingkan r hitung dan r tabel, yang disajikan dalam Tabel 3.3 sebagai berikut :

1) Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X1)

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Kompetensi (X1)	Pengetahuan	0,855	0,632	Valid
	Pemahaman	0,847		Valid
	Kemampuan	0,949		Valid
	Nilai	0,968		Valid
	Sikap	0,947		Valid
	Minat	0,880		Valid

Sumber : Data primer yang di olah 2021

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa 6 butir pertanyaan variabel kompetensi, menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, masing-masing memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,632 dan memiliki range 0,847 – 0,968. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item-item pertanyaan kuesioner variabel kompetensi yang dibuat merupakan item-item pertanyaan yang valid.

2) Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kantor (X2)

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kantor

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Fasilitas Kantor (X2)	Fasilitas alat kerja	0,781	0,632	Valid
	Fasilitas alat kerja	0,932		Valid
	Fasilitas alat perlengkapan kerja	0,856		Valid
	Fasilitas perlengkapan kerja	0,932		Valid
	Fasilitas sosial	0,698		Valid
	Fasilitas sosial	0,931		Valid

Sumber : Data primer yang di olah 2021

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa 6 butir pertanyaan variable fasilitas kantor, menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, masing-masing memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,632 dan memiliki *range* 0,698 – 0,932. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item-item pertanyaan kuesioner variabel fasilitas kantor yang dibuat merupakan item- item pertanyaan yang valid.

3) Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X3)

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Disiplin Kerja (X3)	Ketaatan terhadap aturan	0,943	0,632	Valid
	Ketaatan terhadap aturan	0,989		Valid
	Ketepatan waktu	0,805		Valid
	Ketepatan waktu	0,902		Valid
	Tanggung jawab	0,814		Valid
	Tanggung jawab	0,937		Valid

Sumber : Data primer yang olah 2021

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa 6 butir pertanyaan variabel disiplin kerja, menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, masing-masing memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,632 dan memiliki *range* 0,805 – 0,989 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item-item pertanyaan kuesioner variabel disiplin kerja yang dibuat merupakan item-item pertanyaan yang valid.

4) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Pelayanan (Y)	Kehandalan	0,714	0,632	Valid
	Daya tanggap	0,973		Valid
	Jaminan	0,800		Valid
	Empati	0,824		Valid
	Empati	0,973		Valid
	Bukti fisik	0,671		Valid

Sumber : Data primer yang di olah 2021

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa 6 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan, menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, masing-masing memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,632 dan memiliki *range* 0,671 – 0,973 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item-item pertanyaan kuesioner variabel kualitas pelayanan yang dibuat merupakan item-item pertanyaan yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $= > 0,70$.

Uji reliabilitas menggunakan rumus menurut sujarweni (2015) yang dapat dituliskan sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dimana :

r = Korelasi reliabilita intrumen konsumen (*Cronbach Alpha*)

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Total varian butir

σ_t^2 = Total varian

Uji reliabilitas dilakukan terhadap 10 reponden diluar penelitian sesungguhnya untuk menguji kelayakan instrumen (alat ukur) penelitian.

Hasil uji reliabilitas tersaji dalam Tabel 3.7 sebagaimana dalam lampiran nomor 12 halaman 120 sebagai berikut :

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

No .	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Chronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kompetensi (X1)	0,897	0,70	Reliabel
2.	Fasilitas Kantor (X2)	0,972	0,70	Reliabel
3.	Disiplin Kerja (X3)	0,967	0,70	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,966	0,70	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa dari variabel Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3) dan Kualitas Pelayanan (Y) masing-masing memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70 dan memiliki *range* 0,897 – 0,972, maka instrumen penelitian variabel Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dikatakan handal (reliabel) untuk digunakan sebagai alat ukur.

3. Uji Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel terikat dengan variabel bebas (Ghozali, 2016).

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 24. Interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel dengan kriteria menurut (Sugiyono, 2016) sebagai berikut :

Tabel 3.8
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat kuat

Sumber data sekunder, 2021

Dalam penelitian ini menggunakan korelasi sederhana dan berganda yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Korelasi sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk menguji dua variabel (satu variabel bebas dan satu terikat) apakah ada hubungannya atau tidak. Perhitungan korelasi sederhana dengan menggunakan program SPSS. Uji korelasi sederhana menggunakan rumus menurut (Usman dan Akbar 2011) yang dapat dituliskan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

dimana :

rx_y = Nilai koefisien korelasi

y = Jumlah skor y (kualitas pelayanan)

x = Jumlah skor x (kompetensi X1, fasilitas kantor X2 dan disiplin kerja X3)

b. Korelasi berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan secara simultan antara dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat, serta untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi (Usman dan Akbar, 2011).

Uji korelasi berganda menggunakan program SPSS versi 24 dengan melihat nilai R pada determinasi. Uji korelasi berganda

menggunakan rumus Usman dan Akbar (2011) yang dapat dituliskan sebagai berikut :

$$R_{y \cdot X_1 X_2 X_3} = \sqrt{\frac{r^2 Y X_1 + r^2 Y X_2 + r^2 Y X_3 - 2 r Y X_1 r Y X_2 r Y X_3 r X_1 X_2 X_3}{1 - r^2 X_1 X_2 X_3}}$$

Dimana :

$R_{y \cdot X_1 X_2 X_3}$ = koefisien korelasi ganda antara variabel X1, X2, X3 Secara bersama-sama dengan variabel Y (kualitas pelayanan)

r_{yx1} = koefisien korelasi X1 (kompetensi) dengan Y (kualitas pelayanan).

r_{yx2} = koefisien korelasi X2 (fasilitas kantor) dengan Y (kualitas pelayanan).

r_{yx3} = koefisien korelasi X3 (disiplin kerja) dengan Y (kualitas pelayanan).

r_{x1x2x3} = koefisien korelasi X1, X2, X3.

4. Uji Regresi

Regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2016). Uji regresi linier sederhana dan berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 24.

a. Regresi linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat (Sugiyono, 2016). Model persamaan regresi linier sederhana dengan rumus menurut Sugiyono (2016) sebagai berikut :

$$Y' = a + bx + e$$

Dimana :

Y' = Variabel terikat (kualitas pelayanan Y).

X = Variabel bebas (kompetensi X_1 , fasilitas kantor X_2 dan disiplin kerja X_3)

a = Bilangan konstanta

b = Bilangan regresi

e = Tingkat kesalahan yang ditolelir (*error*)

b. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Sugiyono, 2016). Model persamaan regresi linier berganda dengan rumus menurut (Sugiyono 2016) sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Di mana :

Y' = Variabel kualitas pelayanan

X_1 = Variabel kompetensi

X_2 = Variabel fasilitas kantor

X_3 = Variabel disiplin kerja

a = Bilangan konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien regresi

e = Tingkat kesalahan yang ditolerir (*error*)

5. Uji Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali 2016).

Uji determinasi dalam penelitian ini untuk menguji seberapa jauh variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kualitas pelayanan) dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 24.

Menurut (Ghozali 2016) kelemahan mendasar penggunaan koefisien penggunaan determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel yang dimasukkan didalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel bebas. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan kedalam model.

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang didasarkan pada bukti sampel dan teori probabilita yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang bersangkutan merupakan pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar atau harus ditolak (Robert dan

Douglass 1996). Uji hipotesis yaitu uji t dan F dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 24

a. Uji t (Parsial)

Menurut (Ghozali 2016) uji t digunakan untuk menguji signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Secara grafis uji t parsial disajikan dalam Gambar

3.1.Kriteria dalam pengujian t sebagai berikut :

- 1) Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata 5% (uji dua arah).
 - a) $H_a : \beta_1 \beta_2 \beta_3 \neq 0$ ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) secara parsial terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
 - b) $H_o : \beta_1 \beta_2 \beta_3 = 0$ tidak ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) secara parsial terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
- 2) Tes statistik dengan rumus t hitung menurut pendapat Sudjana (2002)

$$t = \frac{b - \beta}{s_b}$$

Dimana :

t = t *hitung* untuk uji b1, b2, b3 dan uji b4

b - β = Koefisien

sb = standar kesalahan

- 3) Menentukan t _{tabel} dengan rumus $df = n-k-1$

- 4) Menentukan t_{hitung} dan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh hasil dari pengolahan data melalui SPSS versi 24
 - a) Dikatakan signifikan jika $< 0,05$
 - b) Dikatakan tidak signifikan jika $> 0,05$
- 5) Membuat kesimpulan menurut Priyatno (2012)
 - a) Apabila $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau menerima H_a , artinya ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) secara parsial terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
 - b) Apabila $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima atau menolak H_a , artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) secara parsial terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).



Gambar 3.1. Uji t Parsial

b. Uji F (Simultan)

Menurut (Ghozali 2016) uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi hubungan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Kurva uji F simultan ini diilustrasikan dalam Gambar 3.2.

Kriteria dalam pengujian F sebagai berikut :

- 1) Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata 5% (uji satu arah).
 - a) $H_a = \beta_1 \beta_2 \beta_3 \neq 0$ ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
 - b) $H_o = \beta_1 \beta_2 \beta_3 = 0$ tidak pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
- 2) Test statistik menurut pendapat (Usman dan Akbar 2011).

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Di mana :

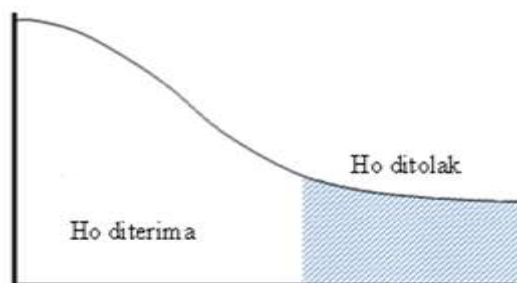
R^2 = Koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah data

- 3) Menentukan F_{tabel} dengan rumus $df = n - k - 1$
- 4) Menentukan F_{hitung} dan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh hasil dari pengolahan data melalui program SPSS.
 - a) Dikatakan signifikan jika $< 0,05$

- b) Dikatakan tidak signifikan jika $> 0,05$
- 5) Membuat kesimpulan menurut Priyatno (2012).
- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
- b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).



Gambar 3.2 Uji Simultan

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Pemerintah Desa Brunosari

Penyelenggara pemerintah desa Brunosari adalah kepala desa yang di bantu perangkat desa merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya. Penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Layanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa Brunosari, seperti pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat pindah, dan lain-lain, sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang, meliputi kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, nikah, pengantar izin usaha, permohonan pengantar jamkesda, dan status kewarganegaraan. Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Brunosari mengenai administrasi kependudukan bertujuan terwujudnya tertib administrasi kependudukan, adanya kepastian hukum tentang suatu peristiwa,

kejelasan bukti diri dan status kependudukan seseorang, terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial serta tersedianya informasi atau data kependudukan yang lengkap cakupannya, dan akurat serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk setempat, maka diharapkan pihak instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin.

2. Diskripsi Identitas Responden

Responden yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Brunosari yang berjumlah 235 responden. Data diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), dimana kuesioner tersebut diberikan kepada 235 responden yang berkaitan dengan Kompetensi, Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kualitas Peayanan Perangkat Desa Brunosari, Kecamatan Bruno, Kabupaten. Penjelasan responden secara menyeluruh, sebelum dilakukan analisis korelasi dan regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pembahasan identifikasi responden sebagaimana pada lampiran nomor 2 halaman 90 meliputi jenis kelamin, pendidikan, dan umur.

a) Jenis Kelamin Responden

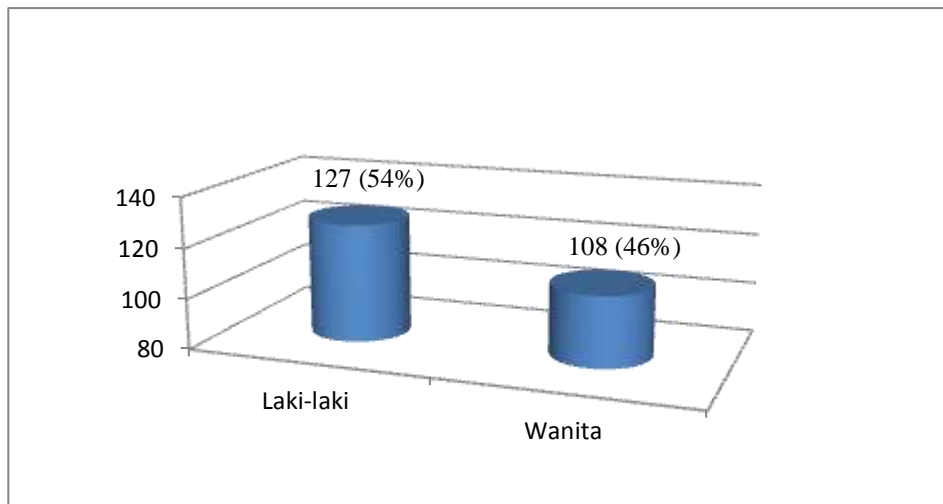
Karakteristik jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Pria	127	54%
2.	Wanita	108	46%
		235	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat desa Brunosari yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 127 responden atau 54% dan responden berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 108 responden atau 46%. Berikut data yang disajikan dalam gambar 4.1 :



Grafik 4.1
Jenis Kelamin Responden

b) Umur Responden

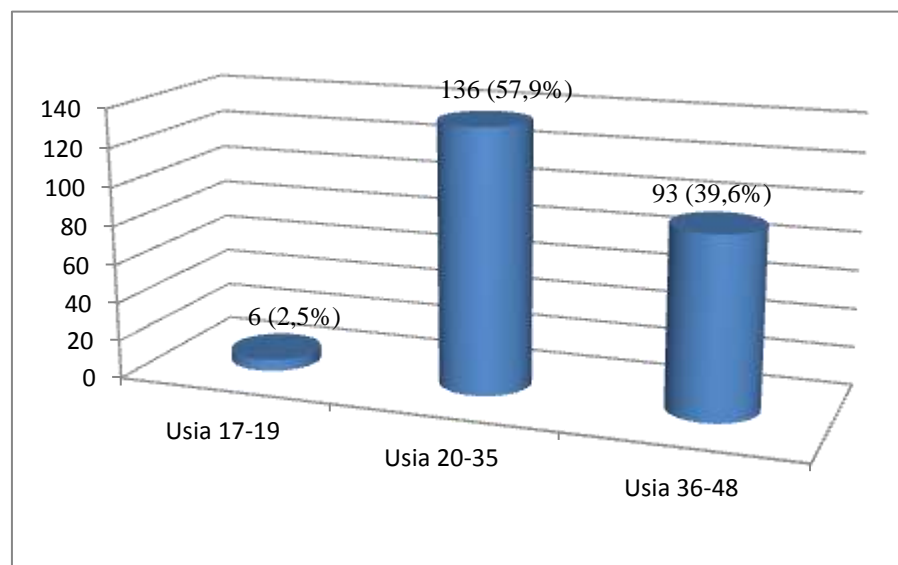
Mengingat pentingnya unsur usia dalam sebuah penelitian maka perlu di gambarkan tentang komposisi umur responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17- 19 tahun	6	2,5%
2.	20-35 tahun	136	57,9%
3.	36- 48 tahun	93	39,6%
		235	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa Sebagian besar masyarakat desa Brunosari yang menjadi responden berumur diantara 20-35 tahun yaitu sebanyak 136 responden atau 57,9%, berikut grafiknya :



Grafik 4.2
Usia Responden

c) Pendidikan Responden

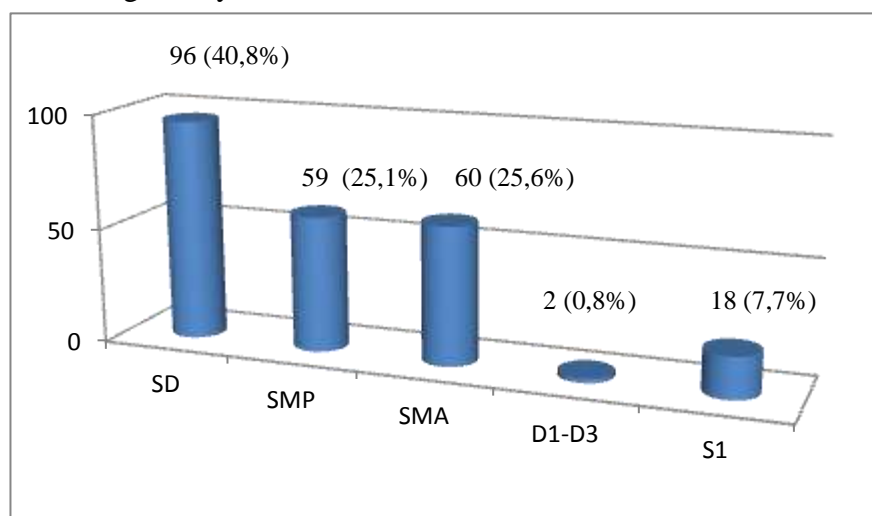
Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	96	40,8%
2.	SMP	59	25,1%
3.	SMA	60	25,6%
4.	D1-D3	2	0,8%
5.	S1	18	7,7%
		235	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar latar belakang Pendidikan masyarakat desa Brunosari yang menjadi responden adalah SD yaitu sebanyak 96 responden atau 40,8 %, berikut grafiknya :



Grafik 4.3
Pendidikan Responden

3. Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik dari variabel-variabel penelitian seperti rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi.

Untuk memberi gambaran atau deskripsi data dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif statistik. Adapun hasil uji diskriptif sebagaimana pada lampiran nomor 14 halaman 122 dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.4
Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi	235	19	30	24.22	1.723
Fasilitas kantor	235	19	29	24.38	1.709
Disiplin kerja	235	19	29	24.31	1.896
Kualitas Pelayanan	235	16	28	22.31	2.032
Valid N (listwise)	235				

Sumber : Hasil Olah Primer 2021

Berdasarkan Tabel 4.6, berikut merupakan kesimpulan dari hasil analisis deskriptif :

1) Variabel Kompetensi

Jawaban responden pada variabel kompetensi memiliki nilai rata-rata 24,22. Hal ini menunjukkan rata-rata masyarakat beranggapan bahwa kompetensi perangkat desa sudah sesuai dengan indikator yang ditetapkan dalam variabel kompetensi yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Nilai standar deviasi pada variabel kompetensi adalah 1,723 yang berarti tanggapan responden terhadap item variabel kompetensi bervariasi.

2) Variabel Fasilitas Kantor

Jawaban responden pada variabel fasilitas kantor memiliki nilai rata-rata 24,38. Hal ini menunjukkan rata-rata masyarakat beranggapan bahwa fasilitas kantor sudah sesuai dengan indikator yang ditetapkan dalam variabel fasilitas kantor yaitu fasilitas alat kerja, fasilitas alat perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Nilai standar deviasi pada variabel fasilitas kantor adalah 1,709 yang berarti tanggapan responden terhadap item variabel fasilitas kantor bervariasi

3) Variabel Disiplin Kerja

Jawaban responden pada variabel disiplin kerja memiliki nilai rata-rata 24,21. Hal ini berarti rata-rata masyarakat beranggapan bahwa disiplin kerja sudah sesuai dengan indikator yang ditetapkan dalam variabel disiplin kerja yaitu ketaatan terhadap aturan, ketepatan waktu dan tanggung jawab. Nilai standar deviasi pada variabel perilaku disiplin kerja adalah 1,896 yang berarti tanggapan responden terhadap item variabel disiplin kerja bervariasi.

4) Variabel Kualitas Pelayanan

Jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 22,31. Hal ini berarti rata-rata masyarakat beranggapan bahwa kualitas pelayanan sudah sesuai dengan indikator yang ditetapkan dalam variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*). Nilai standar deviasi

pada variabel kualitas pelayanan adalah 2,032 yang berarti tanggapan responden terhadap item kualitas pelayanan bervariasi.

b. Analisis Korelasi

1) Uji Analisis Korelasi Sederhana

Tujuan dari analisis korelasi sederhana adalah untuk melihat atau menentukan seberapa erat hubungan antara satu variabel independen yaitu X dan satu variabel dependen yaitu Y.

Uji korelasi sederhana menggunakan rumus berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = Nilai koefisien

y = Jumlah skor y (Kualitas Pelayanan)

x = Jumlah skor (X) (kompetensi X₁, fasilitas kantor X₂
dan disiplin kerja X₃)

Hasil uji analisis korelasi sederhana yang diolah dengan SPSS versi 24 sebagaimana dalam lampiran nomor 14 halaman 122 ditunjukkan Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Korelasi Sederhana Variabel Kompetensi (X1)

Correlations			
		KOMPETENS I	KUALITAS PELAYANA N
KOMPETENSI	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	235	235
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	235	235

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

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 tersebut terlihat bahwa nilai signifikansi untuk korelasi antara Kompetensi (X1) dengan (Y) sebesar 0,000, yang masih dibawah taraf signifikansi 0,05. Hasil analisis korelasi sederhana antara Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,679 dan termasuk dalam kategori “Kuat”. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi yang terletak antara 0,60 - 0,799.

Hasil dari pengolahan data mengenai hubungan antara Fasilitas Kantor (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebagaimana pada lampiran nomor 14 halaman 122 dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Korelasi Sederhana Variabel Fasilitas Kantor (X2)

Correlations			
		FASILITAS KANTOR	KUALITAS PELAYANAN
FASILITAS KANTOR	Pearson Correlation	1	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	235	235
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	235	235

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

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 tersebut terlihat bahwa nilai signifikansi untuk korelasi antara fasilitas kantor (X2) dengan (Y) sebesar 0,000, yang masih dibawah taraf signifikansi 0,05. Hasil analisis korelasi sederhana antara Fasilitas Kantor dengan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,735 dan termasuk dalam kategori “Kuat”. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi yang terletak antara 0,60 - 0,799.

Hasil dari pengolahan data mengenai hubungan antara Disiplin Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebagaimana pada lampiran nomor 15 halaman 123 dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Korelasi Sederhana variabel Disiplin Kerja (X3)

Correlations			
		DISIPLIN KERJA	KUALITAS PELAYANAN
DISIPLIN KERJA	Pearson Correlation	1	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	235	235
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	235	235
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 tersebut terlihat bahwa nilai signifikansi untuk korelasi antara Disiplin Kerja (X3) dengan (Y) sebesar 0,000, yang masih dibawah taraf signifikansi 0,05. Hasil analisis korelasi sederhana antara Fasilitas Kantor dengan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,830 dan termasuk dalam kategori “Sangat kuat”. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi yang terletak antara 0,80 - 0,100.

2) Korelasi Berganda

Analisa korelasi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan atau secara bersama- sama. Analisa ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan (Y).

Hubungan antar variabel dari hasil pengolahan data sebagaimana pada lampiran nomor 15 halaman 123 yang ditunjukkan Tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8
Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.876 ^a	.768	.765	.986	.768	254.414	3	231	.000
a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR									

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 tersebut dapat diketahui bahwa besarnya hubungan Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3), dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,705 dan termasuk dalam kategori “Sangat kuat”. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tabel interprestasi koefisien korelasi yang terletak antara 0,80 - 0,100. Sedangkan hasil positif menunjukkan bahwa hubungan tersebut searah.

c. Analisis Regresi

Analisa regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (variabel yang mempengaruhi) terhadap variabel terikat (variabel yang dipengaruhi) yang dilakukan baik secara sederhana (parsial) maupun secara berganda (simultan).

1) Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisa regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau secara sendiri. Analisa ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan (Y). Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS sebagaimana pada lampiran nomor 15 halaman 123 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9
Uji Analisis Regresi Sederhana Variabel Kompetensi (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.913	1.377		2.115	.036
	KOMPETE NSI	.801	.057	.679	14.115	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 tersebut, persamaan regresi linear sederhana untuk variabel Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dituliskan, $Y = 2,913 + 0,801 X_1$. Nilai b sebesar 0,801 mengindikasikan bahwa setiap penambahan tingkat Kompetensi sebesar 0,801, diharapkan dapat menaikkan volume tingkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,801.

Tabel 4.10
Uji Analisis Regresi Sederhana Variabel Fasilitas Kantor (X2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.016	1.292		.787	.432
	FASILITAS KANTOR	.873	.053	.735	16.522	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 tersebut, persamaan regresi linear sederhana untuk variabel Fasilitas Kantor (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dituliskan, $Y = 1,016 + 0,873 X_2$. Nilai b sebesar 0,873 mengindikasikan bahwa setiap penambahan tingkat Fasilitas Kantor sebesar 0,873, diharapkan dapat menaikkan volume tingkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,873.

Tabel 4.11
Uji Analisis Regresi Sederhana Variabel Disiplin Kerja (X3)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.770	.951		.809	.419
	DISIPLIN KERJA	.890	.039	.830	22.714	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 tersebut, persamaan regresi linear sederhana untuk variabel Disiplin Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dituliskan, $Y = 0,770 + 0,890 X_3$. Nilai b sebesar 0,890 mengindikasikan bahwa setiap penambahan tingkat Disiplin Kerja sebesar 0,890, diharapkan dapat menaikkan volume tingkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,890.

2) Uji Analisis Regresi Berganda

Analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau secara bersama-sama. Analisa ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pengaruh Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). secara bersama-sama.

Adapun hasil dari pengolahan data analisis regresi berganda menggunakan program SPSS sebagaimana pada lampiran nomor 16 halaman 124 dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut

Tabel 4.12
Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.805	1.039		-4.626	.000
	KOMPETENSI	.261	.049	.221	5.371	.000
	FASILITAS KANTOR	.294	.054	.247	5.451	.000
	DISIPLIN KERJA	.563	.050	.525	11.162	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.12 maka didapatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = -4,805 + 0,261 X_1 + 0,294 X_2 + 0,563 X_3 + e$$

Dari hasil perhitungan regresi diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

- a) Nilai konstanta -4,805 artinya apabila variabel bebas (Kompetensi , Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja) sama dengan nol maka Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar -4,805
- b) Nilai Koefisien regresi untuk variabel Kompetensi adalah 0,261 dengan arah hubungan positif. Nilai hubungan yang positif menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.
- c) Nilai Koefisien regresi untuk variabel Fasilitas Kantor adalah 0,294 dengan arah hubungan positif. Nilai hubungan yang positif menunjukkan bahwa Fasilitas Kantor berpengaruh

positif terhadap terhadap Kualitas Pelayanan.

d) Nilai Koefisien regresi untuk variabel Disiplin Kerja adalah 0,563 dengan arah hubungan Positif. Nilai hubungan yang positif menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap terhadap Kualitas Pelayanan

d. Uji Koefisien Determinasi (Adj R²)

Nilai koefisien determinasi (Adj R²) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X1, X2, dan X3) terhadap variabel terikat (Y). Hasil dari pengolahan data menggunakan SPSS sebagaimana pada lampiran nomor 17 halaman 125 dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Koefisien Determinasi (Adj R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.768	.765	.986

a. Predictors: (Constant), disiplin kerja, fasilitas kantor, kompetensi

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi atau Adjusted R Square sebesar 0,765 atau 76,5%, dapat diartikan bahwa variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) mampu menerangkan sebesar 76,5% terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan). Sedangkan sisanya 23,5,0% (100% - 76,5%)

diterangkan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

e. Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji t (parsial). Uji t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial yaitu masing-masing variabel bebas (X) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Kriteria uji t adalah membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung diperoleh dari hasil pengolahan data, sementara t tabel diperoleh dari tabel t dengan ketentuan $df = n - k - 1$ atau $235 - 3 - 1 = 231$ sehingga diketahui t tabel sebesar 1.972.

Adapun hasil uji t sebagaimana pada lampiran nomor 17 halaman 125 dapat di lihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.14
Uji Hipotesis Uji t (Parsial)

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.805	1.039		-4.626	.000
Kompetensi	.261	.049	.221	5.371	.000
fasilitas kantor	.294	.054	.247	5.451	.000
disiplin kerja	.563	.050	.525	11.162	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah 2021

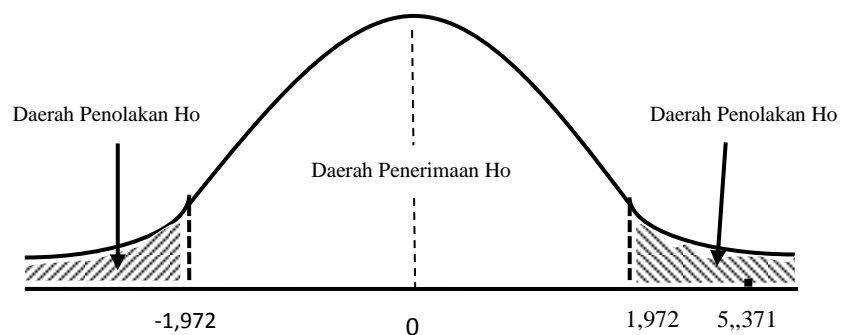
a) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan dari Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. Pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,371 > 1,972$ bernilai positif menunjukkan Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan



Gambar 4.1

Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 1

b) Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

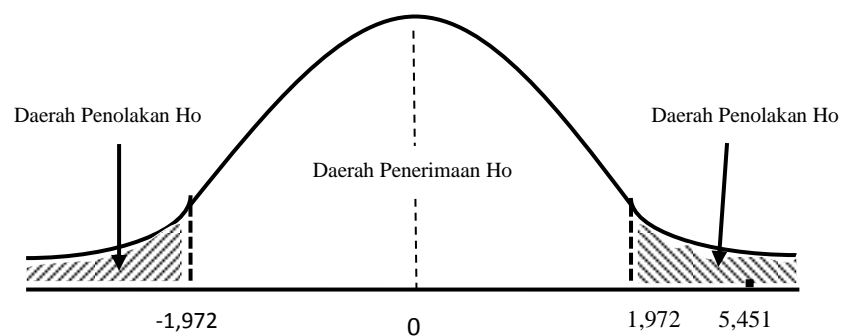
Hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_2 = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

$H_2 : \beta_2 \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis kedua yaitu Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan.

Pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,451 > 1,972$ bernilai positif menunjukkan Fasilitas Kantor berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti Fasilitas Kantor berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 4.2
Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 2

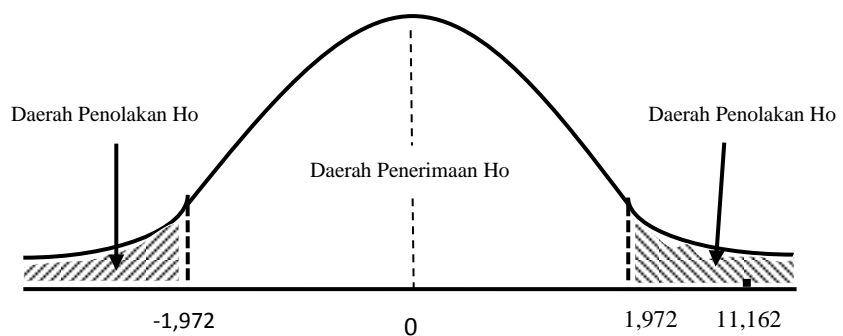
c) Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H_0 : $\beta_2 = 0$ Tidak ada pengaruh Disiplin Kerja (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

H_3 : $\beta_2 \neq 0$ Ada pengaruh Disiplin Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,1622 > 1,972$ dengan nilai positif menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 4.3

Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 3

2) Uji F (Silmultan)

Uji F adalah suatu uji yang dilakukan untuk melihat bagaimana seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersama-sama. Maka nilai F tabel

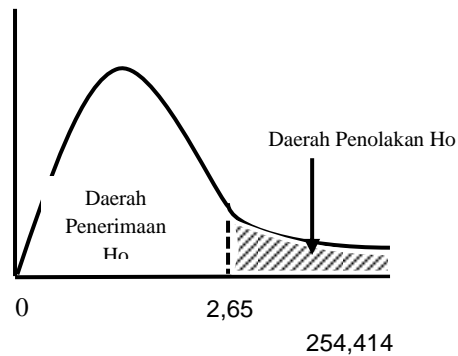
dalam penelitian ini adalah 2.65 diperoleh dengan rumus $df = n-k-1$ artinya $(235 - 3 - 1)$, $F = 3 ; 231 = 2,65$. Berikut ini adalah hasil uji F dengan SPSS versi 24.00 sebagaimana pada lampiran nomor 17 halaman 125 yang ditunjukkan pada tabel 4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Uji Hipotesis Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	741.516	3	247.172	254.414	.000 ^b
	Residual	224.424	231	.972		
	Total	965.940	234			
a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN						
b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR						

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung 254,414 dan F tabel distribusi F yang diperoleh adalah 2,65. Sehingga nilai F hitung $254,414 > F$ tabel 2,65 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan Dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima atau X_1 (Kompetensi), X_2 (Fasilitas Kantor), X_3 (Disiplin kerja) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).



Gambar 4.4
Daerah Penerimaan Uji F-Statistik

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan perangkat desa Brunosari. didapatkan hasil bahwa variabel Kompetensi (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,371 yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1.972 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini berarti Kompetensi mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan perangkat desa Brunosari dan hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini dapat diterima dan menolak (H_0). Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005) menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Sedangkan Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009) mengemukakan, “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang

diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Kualitas pelayanan juga diindikasikan dari baiknya sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan. Hasil pada pengujian hipotesis pertama ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Andi Septiono pada tahun 2017 yang meneliti mengenai pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. Penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan perangkat desa Brunosari didapatkan hasil bahwa variabel Fasilitas Kantor (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 5,451 yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1.972 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini berarti Fasilitas Kantor mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari dan hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini dapat diterima dan menolak (H_0). Menurut Moenir (1987), “fasilitas merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Fasilitas yang baik serta lengkap dapat menjadikan perangkat lebih cepat tanggap dalam bekerja dan pelayanan yang diberikanpun akan

lebih maksimal. Hasil pada pengujian hipotesis kedua ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Andi Septiono pada tahun 2017 yang meneliti mengenai pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. Penelitiannya menghasilkan kesimpulan Fasilitas Kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja (X_3) memiliki nilai t hitung sebesar 11,1622 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1.972 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini berarti Disiplin Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari dan hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini dapat diterima dan (H_0) ditolak. Menurut Sondang P. Siagian (2003), "Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut". Sedangkan Abdurahmat Fathoni (2006) menyatakan, "Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Hasil dari pengujian hipotesis ketiga ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Diana Nur Safitri, Ade Rustiana

tahun 2017 yang meneliti mengenai pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang dan menghasilkan kesimpulan bahwa Ada pengaruh yang positif secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari, nilai koefisien korelasi sebesar 0,679 yang termasuk dalam kategori sedang. Selain itu Kompetensi juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,801, nilai t hitung sebesar 5,371 yang lebih besar dari t tabel 1.972 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Artinya Kompetensi mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari, selain itu Kompetensi juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari.
2. Fasilitas Kantor mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari, nilai koefisien korelasi sebesar 0,539 yang termasuk dalam kategori sedang. Selain itu Fasilitas Kantor juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,557, nilai t hitung sebesar 6,229 yang lebih besar dari t tabel 1.972

dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Artinya Fasilitas Kantor mempunyai hubungan dan juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari.

3. Disiplin Kerja mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,830 yang termasuk dalam kategori kuat. Selain itu Komitmen Disiplin Kerja juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,890, nilai t hitung sebesar 11,162 yang lebih besar dari t tabel 1.972 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Artinya Disiplin Kerja mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari, selain itu Disiplin Kerja juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja (X_1 , X_2 , X_3) memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Perangkat Desa Brunosari. Dari pengujian statistik F yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar $254,414 > F$ tabel sebesar 2.65 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, dan H_4 dapat diterima.

5. Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari yang ditunjukkan dari hasil uji determinasi sebesar 76,5% artinya Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kompetensi tentang pengetahuan dan kemampuan, diketahui bahwa masih ada perangkat yang belum dapat mengoperasikan alat kerja seperti komputer dengan baik. Oleh karena itu disarankan pihak kantor desa mengadakan pelatihan komputer kepada perangkat yang belum bisa atau belum lancar mengoperasikan komputer untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya sehingga perangkat dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel fasilitas kantor tentang fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja dan fasilitas sosial , diketahui bahwa fasilitas kantor dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi seperti penambahan alat komputer , ruang tunggu pengunjung dan alat penambah daya listrik oleh karena itu disarankan pihak kantor kelurahan melengkapi fasilitas kantor yang memadai untuk menunjang pelayanan yang baik.

3. Berdasarkan hasil penelitian variabel Disiplin kerja tentang ketepatan waktu dalam pembahasan ditemukan bahwa ketepatan waktu perlu lebih diperhatikan lagi. Perangkat harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang kantor serta dalam melaksanakan pekerjaan harus sesuai jam kerja yang telah di tentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Rustiana , DianaNur Safitri 2017. *Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan Disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten semarang*
- Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFU Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Jafar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jaza'ul Muslimah, Wisudani Rahmaningtyas (2019) *Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan*
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mochamad Andi Septiono. 2017. *Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan se-kecamatan gunungpati*

Moenir. 1987. Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kpegawaian. Jakarta: Gunung Agung

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Nartika Puspita Febriarti 2015. *Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (kk) dikantor kecamatan mirit kabupaten kebumen*

Priyatno dwi, 2012 *Tehnik Mudah da Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta : Gava Media

Robert dan Douglass. 1996. Teknik Statistika Untuk Bisnins Dan Ekonomi. Jakarta : Erlangga

Sondang P. Siagian, 2003. Teori dan Praktek Kepemimpinan

.Jakarta:PT.RINEKA CIPTA.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudjana. 2002. Metode Statistika. Bandung : Tarsito

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen Dengan Pendekatan Kuantitatif, Kulitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan dan Penelitian Evaluasi. Cetakan Kelima*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

Sujarweni, Wiratna, 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tri Winda Sari (2017) Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga

Usman & Akbar. 2011. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers

Lampiran

KUESIONER

Kepada Yang Terhormat

Bapak / Ibu

Di Desa Brunosari

Dengan hormat,

Dengan ini perkenalkan saya memperkenalkan diri, nama : Muhamad Saefurrohim NIM : 16.51.0037 adalah mahasiswa Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS) Ungaran. Pada saat ini saya sedang menyusun Skripsi mengenai “Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari, Kecamatan Bruno Kabupaten Purworejo. (Studi Kasus kepada masyarakat Desa Brunosari)”.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya sajikan disini dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Jawaban Bapak/Ibu merupakan data yang sangat berharga bagi saya dalam menguji hipotesis penelitian ini.

Atas kesediaan dan peran serta Bapak/Ibu saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat Kami,

Muhamad Saefurrohim

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat

Bapak/Ibu

- ✓ Jawaban sangat setuju (SS) Mendapat Skor / Nilai 5
- ✓ Jawaban setuju (S) Mendapat Skor / Nilai 4
- ✓ Jawaban Netral (N) Mendapat Skor / Nilai 3
- ✓ Jawaban tidak setuju (TS) Mendapat Skor / Nilai 2
- ✓ Jawaban sangat tidak setuju (STS) Mendapat Skor / Nilai 1

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :a. Pria b. Wanita

3. Pendidikan : a. SD
b. SMP/Sederajat
c. SMA /Sederajat
d. D3/Ahli Madya
e. S1

4. Usia : 15 – 19 Tahun
 : 20 – 25 Tahun
 : 26 – 35 Tahun
 : ≥ 36 Tahun

A. DAFTAR PERTANYAAN

Kompetensi X₁

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah menurut anda perangkat desa brunosari sudah memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan?					
2	Apakah menurut anda perangkat desa brunosari sudah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan?					
3.	Apakah menurut anda perangkat desa brunosari sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan?					
4.	Berdasarkan penilaian anda ,apakah perangkat desa brunosari sudah memberikan pelayanan yang baik?					
5.	Apakah menurut anda perangkat desa brunosari sudah memberikan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan?					
6.	Apakah dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat semakin membuat anda berminat untuk memperoleh pelayanan?					

Fasilitas Kantor X₂

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah perangkat desa brunosari dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan alat kerja berupa computer , printer yang memadai?					
2	Apakah perangkat desa brunosari dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan alat kerja yang memadai?					
3.	Apakah pelayanan perangkat desa brunosari sudah memberikan fasilitas ruang tunggu dan tempat ibadah yang memadai?					
4.	Apakah pelayanan perangkat desa brunosari sudah memberikan fasilitas halaman parkir yang memadai?					
5.	Apakah perangkat desa brunosari sudah memiliki kendaraan dinas yang menunjang pelayanan?					
6.	Apakah perangkat desa brunosari sudah memiliki ruang serbaguna dalam menunjang pelayanan?					

Disiplin Kerja X₃

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah perangkat desa brunosari sudah menjalankan tugasnya sesuai aturan dan sumpah janjinya?					
2	Apakah perangkat desa brunosari sudah memakai seragam dinas dan tanda pengenal dalam memberikan pelayanan?					
3.	Apakah perangkat desa brunosari sudah datang dan pulang tepat waktu sesuai jam kerja yang di tentukan?					
4.	Apakah perangkat desa brunosari sudah tepat waktu menjalankan jam operasional dalam memberikan pelayanan?					
5.	Apakah perangkat desa brunosari sudah bertanggung jawab terhadap tugas dalam memberikan pelayanan?					
6.	Apakah perangkat desa brunosari sudah bertanggung jawab terhadap jabatan dan wewenang dalam memberikan pelayanan?					

Kualitas Pelayanan Y

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah perangkat desa brunosari memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di janjikan dengan tepat?					
2	Apakah perangkat desa dalam memberikan pelayanan sudah cepat tanggap?					
3.	Apakah perangkat desa dalam memberikan pelayanan dapat dipercaya?					
4.	Apakah perangkat desa brunosari sudah menggunakan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan?					
5.	Apakah perangkat desa brunosari dalam memberikan pelayanan sudah ramah dan sopan?					
6.	Apakah perangkat desa brunosari dalam memberikan pelayanan tersedia fasilitas fisik seperti gedung dan sarana yang lainnya?					

Lampiran 2

LAMPIRAN IDENTITAS RESPONDEN

NO RESPONDEN	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN
1	26	L	S1
2	27	P	D3
3	36	L	SMA
4	19	P	SMA
5	35	P	SD
6	20	P	SMA
7	45	P	SD
8	35	L	SMA
9	35	P	SMA
10	35	L	S1
11	35	P	S1
12	47	P	SMA
13	36	P	SD
14	36	L	SD
15	36	L	SD
16	36	P	SD
17	35	L	SMP
18	35	P	SMP
19	35	L	SD
20	25	P	SD
21	35	L	S1
22	35	P	S1
23	25	L	S1
24	19	L	SMP
25	25	L	SMA
26	20	L	SMA
27	25	L	S1
28	20	P	SMA
29	25	P	SMA
30	19	L	SMP
31	35	L	S1
32	35	P	S1
33	35	P	SMP
34	35	P	SMP
35	20	P	SMP
36	25	P	SD

37	36	P	SD
38	36	L	SD
39	25	L	SMP
40	25	P	SMA
41	26	P	SMA
42	26	L	SMA
43	26	L	S1
44	19	L	SMP
45	36	L	SMA
46	36	P	SMP
47	36	P	SMP
48	20	P	SMA
49	36	L	SMA
50	20	L	SMA
51	36	P	SMP
52	36	L	SMA
53	36	P	SD
54	36	L	SMA
55	36	P	SMA
56	36	L	SMA
57	36	P	SMP
58	36	L	SMP
59	20	P	SMA
60	36	L	SMP
61	36	P	SD
62	35	L	SD
63	36	P	SD
64	35	L	SMA
65	35	P	SD
66	35	L	SMP
67	35	P	SMP
68	36	L	SD
69	35	L	SD
70	35	P	SD
71	35	P	SD
72	36	P	SD
73	35	L	SMP
74	20	P	SMP
75	25	L	SMP
76	20	L	SD
77	20	L	SMA
78	36	P	SD

79	36	P	SD
80	35	L	SMP
81	36	L	SD
82	25	P	SMP
83	35	L	SD
84	36	P	SD
85	35	L	SD
86	35	P	SMP
87	36	L	SD
88	35	L	SMA
89	35	P	SMP
90	35	L	SMP
91	35	P	SMP
92	35	L	SD
93	36	L	SD
94	36	P	SD
95	35	P	SMP
96	35	L	SMA
97	35	P	SD
98	26	L	SD
99	36	P	SMP
100	36	L	SD
101	36	P	SD
102	35	P	S1
103	20	P	SMP
104	20	P	SMP
105	20	L	SMA
106	36	P	S1
107	36	L	S1
108	25	L	SMA
109	36	L	SMA
110	36	L	SMP
111	36	L	SMA
112	20	P	SMA
113	26	L	SMP
114	36	L	SMA
115	26	L	S1
116	20	L	SMA
117	26	L	SMP
118	25	L	SMA
119	25	L	SMP
120	36	P	SD

121	25	P	S1
122	36	P	SD
123	20	L	SMA
124	35	L	SMP
125	36	P	SMP
126	36	L	SMA
127	25	P	SMA
128	35	L	SMA
129	35	P	SMP
130	36	L	SD
131	26	P	SD
132	36	L	SMA
133	36	P	SMP
134	36	L	SD
135	25	L	SMA
136	35	L	SMP
137	25	P	SMP
138	35	L	SMP
139	36	P	SD
140	36	L	SMA
141	20	P	SMP
142	36	P	SD
143	36	P	SD
144	36	L	SMA
145	36	P	D1
146	26	L	SMA
147	36	P	SD
148	36	L	SMP
149	26	P	SD
150	36	L	SMA
151	20	P	SD
152	26	L	SD
153	25	L	SD
154	26	P	SMP
155	25	L	SD
156	26	P	SD
157	36	L	SD
158	36	P	SMP
159	20	L	SMP
160	25	L	SMP
161	35	P	SD
162	35	L	SD

163	36	P	SD
164	36	L	SD
165	36	P	SD
166	36	L	SD
167	36	P	SD
168	35	L	SD
169	36	P	SD
170	35	L	SD
171	36	P	SD
172	36	L	SD
173	36	P	SD
174	36	L	SD
175	25	P	SMA
176	25	L	SD
177	35	L	SD
178	20	L	SMP
179	20	L	SD
180	35	P	SD
181	36	L	SD
182	36	P	SMP
183	36	L	SD
184	35	P	SD
185	35	L	SD
186	35	P	SD
187	35	L	SMP
188	35	P	SD
189	36	L	SD
190	35	P	SD
191	26	L	SD
192	35	P	SD
193	36	L	SD
194	36	P	SD
195	36	L	SD
196	25	L	SD
197	35	L	SD
198	35	P	SD
199	20	L	SD
200	35	L	SMP
201	25	L	SMP
202	36	L	SMP
203	19	L	SMP
204	36	L	SD

205	36	P	SMP
206	35	L	S1
207	25	P	S1
208	19	L	SMA
209	36	L	SMP
210	25	L	SMA
211	20	P	SMA
212	26	L	S1
213	20	L	SMA
214	36	L	SD
215	36	P	SMA
216	25	L	SMA
217	25	L	SD
218	25	P	SMP
219	36	L	SD
220	26	L	SMA
221	26	L	SMA
222	36	P	SD
223	36	L	SMP
224	35	P	SMP
225	36	P	SMP
226	36	P	SMA
227	36	P	SMP
228	36	L	SMA
229	36	P	SMA
230	20	P	SMA
231	36	L	SMA
232	36	P	SD
233	20	P	SMA
234	35	P	SD
235	35	L	SD

Lampiran 3

DATA HASIL PENELITIAN UJI COBA 10 RESPONDEN

No responden							Total x1							Total x2							Total x3	Total Y						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		X1	X2	X3	X4	X5	X6		X1	X2	X3	X4	X5	X6			Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	5	25	4	4	3	3	5	5	24	4	3	4	3	3	3	20
2	3	3	3	3	3	3	18	4	4	2	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19
3	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	5	29	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	4	3	4	21
4	4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	4	4	4	26	4	5	4	4	5	5	27
5	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	4	4	5	27	4	5	4	5	5	4	27
6	3	3	3	3	3	3	18	4	4	5	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19
7	4	4	3	4	3	3	21	5	4	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	4	3	22
8	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	5	27	4	5	4	5	5	4	27
9	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	4	5	5	28
10	3	3	3	3	3	3	18	4	4	2	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 4

TABULASI DATA HASIL KUESIONER

No respon den							Total x1							To tal x2 2							To tal x3							To tal Y
	X 1 . 1	X 1. 2	X 1. 3	X 1. 4	X 1. 5	X 1. 6		X 2. 1	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 4	X 2. 5	X 2. 6		X 3. 1	X 3. 2	X 3. 3	X 3. 4	X 3. 5	X 3. 6		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	
1	3	4	3	5	4	4	23	5	5	4	5	4	4	27	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	4	20
2	2	3	5	5	5	4	24	5	4	4	5	4	4	26	3	4	5	3	4	3	22	3	3	3	4	2	3	18
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	4	2	23	3	4	2	4	4	5	22	3	4	4	3	4	2	20
4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	5	21	3	3	3	3	5	4	21	3	3	3	3	4	3	19
5	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	5	5	23	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	4	4	3	20
6	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	3	3	5	22	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	4	3	20
7	4	5	4	4	4	3	24	4	3	3	4	4	5	23	4	4	3	5	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22
8	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	4	4	3	21
9	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	5	4	23	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	4	4	3	21
10	4	4	4	4	4	5	25	4	4	2	5	5	5	25	3	4	5	5	4	4	25	3	3	4	4	4	5	23
11	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	4	4	3	20
12	4	4	4	4	4	5	25	2	5	4	4	5	5	25	3	4	5	3	5	4	24	4	4	4	3	3	3	21
13	5	4	4	5	5	4	27	3	5	4	5	4	5	26	3	5	5	4	5	4	26	3	5	4	5	3	4	24
14	5	5	5	5	5	2	27	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	3	28

15	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	5	5	5	27
16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	5	3	3	26
17	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	5	3	4	24	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	21
18	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	5	3	4	24	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	3	4	3	22
19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	5	26	3	4	3	4	5	5	24	4	4	4	4	4	3	23
20	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	5	26	5	4	3	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	5	3	4	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	5	25	4	4	3	4	5	5	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	5	5	5	4	27	4	5	5	5	3	4	26	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	4	25
24	2	3	5	4	4	5	23	5	4	2	3	5	5	24	3	5	5	4	4	3	24	4	3	3	4	5	3	22
25	3	3	5	4	5	5	25	4	4	4	5	3	5	25	3	4	3	5	5	5	25	3	3	4	4	4	5	23
26	4	4	3	3	4	5	23	5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	5	5	3	24	3	4	3	4	4	4	22
27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	5	4	24	3	4	5	3	4	4	23	4	3	3	3	4	4	21
28	3	3	4	4	5	4	23	4	4	3	5	3	3	22	3	5	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	3	21
29	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	4	3	5	24	3	5	5	4	4	4	25	3	3	4	4	4	4	22
30	4	4	5	5	5	5	28	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	4	3	5	21	3	3	3	3	4	4	20
31	4	4	4	3	4	5	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	3	22
32	3	4	3	3	4	3	20	4	4	3	4	4	4	23	3	4	2	4	3	5	21	3	2	3	2	4	4	18
33	5	4	4	4	4	4	25	3	3	4	5	4	4	23	4	4	4	4	5	4	25	3	4	4	4	4	3	22
34	5	4	4	4	4	3	24	4	3	4	4	4	5	24	4	4	3	5	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22
35	3	5	4	4	3	5	24	5	4	3	5	3	4	24	4	5	5	5	5	5	29	4	5	3	3	5	3	23
36	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	3	4	3	22
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	5	5	3	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	4	5	4	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22
39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	5	4	5	24	4	3	4	3	4	4	22

40	4	3	3	4	4	4	22	5	4	3	5	5	1	23	1	5	1	4	5	5	21	2	2	3	3	3	5	18
41	4	3	2	2	4	4	19	5	4	3	5	5	1	23	1	5	3	4	5	5	23	2	2	3	3	3	5	18
42	4	3	2	5	5	2	21	5	4	3	5	5	1	23	1	5	1	4	4	4	19	2	2	3	3	3	5	18
43	3	4	3	4	4	5	23	5	4	4	5	5	5	28	3	5	3	5	4	4	24	3	4	3	3	4	5	22
44	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	5	2	24	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	3	4	4	22
45	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	5	2	3	22	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	3	3	4	21
46	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	4	25	4	5	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	3	4	4	23	4	4	2	5	5	5	25	3	5	3	5	4	4	24	2	2	3	5	5	5	22
48	4	4	4	3	4	4	23	4	4	2	5	5	5	25	3	5	3	4	4	5	24	2	2	3	5	5	5	22
49	4	4	4	3	4	4	23	4	4	2	5	5	5	25	3	5	4	4	5	5	26	2	2	3	5	5	5	22
50	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	5	4	26	4	5	3	5	5	5	27	4	4	3	5	5	4	25
51	4	4	3	4	3	5	23	4	4	5	4	4	4	25	3	4	5	3	4	4	23	4	4	3	3	3	4	21
52	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
53	5	5	5	5	5	2	27	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	28	5	5	3	5	5	3	26
54	4	4	3	3	3	3	20	3	3	2	4	5	5	22	3	4	3	3	3	5	21	3	3	3	3	3	3	18
55	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	4	3	3	21	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	4	4	3	20
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	5	4	24	3	4	4	4	4	5	24	3	3	4	4	4	4	22
57	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	5	4	24	3	4	5	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	22
58	5	4	3	5	4	3	24	5	4	4	4	3	5	25	5	4	4	5	4	3	25	5	4	3	3	3	5	23
59	5	4	3	5	4	3	24	3	5	4	5	3	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	5	3	22
60	5	4	3	5	4	5	26	4	3	5	4	5	4	25	4	4	4	4	5	5	26	5	4	3	5	4	3	24
61	5	4	3	3	5	5	25	4	5	4	3	5	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24
62	5	4	3	5	5	3	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	3	24
63	5	4	5	4	3	5	26	5	4	5	3	5	3	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	4	3	5	24
64	4	5	4	5	4	3	25	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	3	3	5	23

65	4	5	4	4	3	5	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	3	24
66	5	4	5	4	3	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	4	3	5	5	3	4	24
67	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	4	3	5	25
68	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	3	24
69	5	4	4	4	4	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24	5	4	4	3	3	4	23
70	5	4	3	5	4	3	24	5	4	4	3	5	3	24	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	3	4	4	23
71	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	5	5	4	5	4	3	26	5	4	3	3	4	4	23
72	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	3	4	3	22
73	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	5	5	4	3	26	5	4	4	3	3	5	24
74	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	4	3	5	25	5	4	3	4	4	4	24
75	5	4	4	3	5	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	4	4	4	3	24
76	5	4	4	4	3	5	25	5	4	4	3	5	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	3	4	4	4	4	24
77	5	4	3	5	5	5	27	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	5	3	25
78	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	5	5	4	3	26	5	4	3	5	4	3	24
79	5	4	4	3	5	5	26	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	4	5	4	26	5	4	3	5	4	3	24
80	5	4	3	5	4	3	24	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	3	18
81	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	3	4	4	3	4	4	22
82	5	4	3	5	4	4	25	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	3	5	4	25	5	5	4	4	3	3	24
83	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	3	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	3	24
84	5	4	3	5	4	3	24	5	4	4	3	5	4	25	5	4	3	3	4	5	24	5	4	4	3	3	4	23
85	5	5	5	4	5	4	28	5	4	3	4	5	5	26	5	4	3	5	4	3	24	3	4	3	5	4	3	22
86	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	3	24	3	4	3	5	4	3	22
87	5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	4	3	4	24	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	3	4	4	22
88	5	4	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	3	3	5	26	5	4	4	4	4	3	24
89	5	4	4	3	5	5	26	5	4	5	4	4	4	26	5	4	3	5	4	4	25	5	4	4	4	3	4	24

90	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	4	4	4	24
91	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	4	4	5	26	5	4	5	5	4	3	26	5	4	3	5	4	3	24
92	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	3	5	4	24	5	4	5	5	4	3	26	5	4	3	3	4	3	22
93	5	4	4	3	5	4	25	4	4	3	5	4	5	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24
94	5	4	3	5	4	5	26	5	4	5	5	4	3	26	5	4	4	3	5	4	25	5	4	3	3	5	4	24
95	5	4	3	5	4	5	26	5	4	5	5	4	3	26	5	4	5	3	5	4	26	5	4	3	4	4	4	24
96	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	5	3	5	4	26	5	4	3	5	4	3	24
97	5	4	4	3	4	5	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	3	24
98	5	4	3	4	5	4	25	5	4	4	5	4	4	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	3	24
99	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	4	4	5	25	3	4	3	5	4	5	24
100	5	4	4	4	3	5	25	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	5	5	4	27	4	4	3	5	4	4	24
101	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	3	5	4	25	3	4	4	5	4	4	24
102	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24
103	4	4	3	4	3	5	23	4	4	4	5	3	5	25	2	5	5	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21
104	4	4	3	4	4	5	24	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	3	5	24	4	4	3	3	4	4	22
105	3	3	5	5	5	5	26	4	4	4	5	5	3	25	5	5	4	4	5	3	26	4	4	3	3	4	4	22
106	3	5	5	5	4	3	25	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	5	3	25	4	4	4	4	4	4	24
107	5	4	4	3	3	4	23	4	4	3	4	4	5	24	5	3	3	5	4	5	25	3	4	4	4	4	3	22
108	5	4	4	4	4	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	5	5	4	3	26	5	4	4	4	3	4	24
109	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	4	5	5	26	5	4	3	4	5	3	24
110	5	4	3	4	5	5	26	5	4	3	4	5	5	26	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	4	4	4	24
111	5	4	3	4	5	4	25	5	4	4	4	4	5	26	5	5	3	4	5	4	26	5	4	3	4	3	5	24
112	5	4	3	5	3	5	25	5	4	5	5	4	3	26	5	4	5	4	3	4	25	5	4	3	5	4	3	24
113	5	4	3	5	4	5	26	3	5	5	5	4	5	27	5	4	5	4	5	4	27	3	5	4	5	4	4	25
114	5	4	4	3	4	4	24	3	5	3	5	4	5	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	4	3	3	4	23

115	5	4	3	3	5	5	25	5	4	5	4	5	4	27	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24
116	5	4	3	5	4	3	24	5	5	4	3	4	5	26	5	4	4	3	4	5	25	5	4	3	3	4	4	23
117	3	3	3	5	5	5	24	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	5	23
118	5	5	3	3	5	5	26	4	4	4	5	3	4	24	4	4	3	5	3	4	23	3	3	3	4	3	5	21
119	4	3	4	3	4	5	23	4	3	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	3	25	5	4	3	3	3	3	21
120	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	5	5	3	22	4	4	4	4	5	3	24	4	3	3	3	3	3	19
121	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	3	3	4	5	4	23	4	3	3	4	4	3	21
122	3	3	5	5	5	5	26	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
123	4	3	4	4	5	5	25	3	3	5	5	5	5	26	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24
124	3	3	3	3	5	5	22	3	3	5	3	5	3	22	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18
125	4	3	3	3	5	5	23	5	4	3	4	5	5	26	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	4	4	3	22
126	3	3	3	4	5	4	22	4	3	3	3	5	4	22	5	4	5	5	2	3	24	5	3	3	3	3	3	20
127	4	3	3	4	3	5	22	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	3	4	21
128	5	4	3	4	5	5	26	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	4	4	4	25
129	5	4	3	4	3	4	23	4	3	3	3	3	5	21	4	4	3	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19
130	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	3	4	24
131	5	4	3	4	3	4	23	5	4	4	4	4	4	25	4	4	3	4	3	5	23	4	3	4	3	4	3	21
132	5	4	3	4	3	4	23	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	3	3	3	22
133	5	4	4	4	4	4	25	5	4	3	4	5	3	24	5	4	4	3	3	5	24	5	4	3	4	3	4	23
134	4	3	4	4	4	4	23	5	4	3	4	3	4	23	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	3	4	3	21
135	5	4	3	4	3	4	23	5	4	3	4	3	4	23	5	4	3	4	4	3	23	5	4	3	4	3	3	22
136	5	4	3	4	3	4	23	4	4	3	3	4	5	23	4	3	4	3	4	5	23	4	4	3	4	3	3	21
137	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	5	22	3	3	3	5	3	3	20
138	5	4	3	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	25	3	3	5	5	4	5	25	5	4	3	4	4	4	24
139	5	4	4	4	4	4	25	3	3	5	5	5	5	26	5	4	5	4	4	4	26	5	4	3	4	4	4	24

140	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	3	24
141	5	4	3	4	5	4	25	5	4	4	3	4	5	25	5	4	3	4	4	5	25	5	4	4	4	4	3	24
142	5	4	4	4	4	4	25	5	3	4	4	3	5	24	5	4	3	4	5	4	25	5	4	3	4	4	3	23
143	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	3	3	23	5	4	3	4	3	4	23	4	3	4	3	4	3	21
144	5	4	3	4	4	5	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	3	24
145	5	4	3	4	3	5	24	5	4	4	4	3	4	24	5	4	3	4	5	4	25	5	4	3	4	3	4	23
146	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19
147	4	3	4	3	4	3	21	4	3	3	3	3	5	21	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19
148	4	4	3	3	5	5	24	3	4	4	4	4	5	24	5	4	4	4	4	4	25	4	3	3	4	4	4	22
149	3	3	4	5	5	5	25	5	4	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
150	4	4	3	3	5	4	23	5	4	4	3	3	5	24	3	3	4	4	4	5	23	5	4	3	3	3	3	21
151	5	4	3	4	5	3	24	5	4	3	5	3	4	24	5	4	5	3	4	5	26	3	4	5	3	4	5	24
152	5	4	3	5	3	4	24	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	5	4	5	27	4	5	4	2	5	1	21
153	5	4	3	4	5	3	24	5	4	5	5	3	4	26	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24
154	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	3	4	24	5	3	4	5	3	5	25	5	4	4	4	3	3	23
155	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	3	5	5	25	5	4	4	3	5	3	24
156	4	4	4	3	5	5	25	5	4	3	4	4	5	25	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	5	4	3	24
157	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	5	4	5	5	28	5	4	3	5	4	5	26
158	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	3	4	5	25	5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	5	3	3	24
159	4	4	3	3	4	3	21	4	4	3	3	4	4	22	4	4	5	5	3	3	24	4	4	3	3	3	4	21
160	4	4	3	5	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	2	5	5	4	5	4	25	5	4	4	3	3	5	24
161	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	5	5	5	26	3	4	4	5	4	4	24
162	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
163	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23
164	5	4	3	5	5	4	26	5	3	5	3	3	5	24	5	4	3	5	4	5	26	3	5	3	5	3	1	20

165	5	4	3	5	3	4	24	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	3	4	3	22
166	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
167	5	4	3	5	4	3	24	5	4	5	3	4	5	26	5	4	3	5	3	4	24	5	4	3	3	4	5	24
168	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	5	3	23	5	3	3	4	4	4	23	3	4	3	4	4	3	21
169	5	3	5	4	3	5	25	5	4	3	5	3	5	25	5	4	3	4	3	5	24	4	5	3	5	3	4	24
170	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23
171	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
172	5	4	3	5	4	4	25	5	4	3	4	5	5	26	5	4	3	5	4	5	26	5	4	4	5	3	4	25
173	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23
174	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
175	5	4	3	2	5	3	22	5	4	3	2	5	2	21	5	1	4	3	4	5	22	4	3	3	2	4	5	21
176	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
177	5	4	2	5	5	3	24	5	4	3	3	5	5	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	2	4	5	23
178	4	4	4	3	5	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
179	5	3	1	5	1	5	20	5	4	2	1	5	3	20	5	4	3	2	1	5	20	5	1	5	3	1	4	19
180	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
181	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
182	5	4	3	1	4	5	22	5	4	2	1	5	5	22	5	1	4	2	4	5	21	1	2	5	2	4	5	19
183	5	4	1	5	1	4	20	5	4	3	1	5	3	21	5	1	5	1	4	3	19	5	3	1	4	2	1	16
184	5	4	3	2	4	1	19	5	4	2	1	4	3	19	5	4	3	2	1	5	20	5	4	3	1	4	1	18
185	5	4	1	4	2	5	21	5	4	1	5	1	3	19	5	3	1	5	5	1	20	5	3	1	1	5	3	18
186	5	3	2	1	5	5	21	5	4	3	2	5	4	23	5	4	3	2	1	5	20	5	4	3	3	1	3	19
187	5	3	5	4	5	5	27	5	4	3	5	5	5	27	5	4	3	5	3	5	25	5	5	1	5	5	3	24
188	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23
189	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	3	22

190	4	5	5	4	4	3	25	3	3	3	4	4	4	21	5	5	3	3	4	4	24	3	3	3	3	4	4	20
191	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24
192	5	4	3	2	5	4	23	5	4	3	2	5	3	22	5	4	3	2	5	4	23	1	3	2	5	5	4	20
193	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
194	5	4	5	3	5	2	24	5	4	2	4	5	3	23	5	4	2	5	4	3	23	5	4	3	2	5	2	21
195	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25	4	3	4	4	4	4	23
196	5	4	3	4	3	1	20	5	4	5	2	4	3	23	5	4	3	4	2	1	19	3	3	2	3	4	3	18
197	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23
198	5	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	4	4	3	23
199	4	4	4	3	4	5	24	5	5	4	3	5	5	27	5	3	4	5	4	4	25	4	4	4	4	3	4	23
200	5	5	5	3	4	3	25	4	4	4	5	3	3	23	2	3	5	4	5	5	24	4	4	3	4	4	3	22
201	2	5	5	5	3	5	25	4	4	4	4	5	4	25	3	4	5	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
202	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23
203	4	4	5	4	3	5	25	3	3	5	5	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	3	3	5	22
204	4	4	3	3	4	5	23	5	3	4	4	3	5	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	3	3	22
205	5	4	4	4	3	4	24	4	4	3	4	5	4	24	3	3	5	5	4	4	24	4	4	4	3	5	3	23
206	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
207	3	4	4	4	4	5	24	5	4	4	4	4	4	25	3	4	5	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
208	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	4	4	24	3	3	4	5	5	5	25	4	4	4	3	4	4	23
209	3	3	4	5	5	5	25	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	4	25	3	3	4	5	5	4	24
210	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
211	5	5	5	5	5	3	28	3	5	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	21
212	4	5	4	4	4	5	26	3	3	4	3	5	4	22	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	3	3	3	18
213	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
214	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	5	3	4	25	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	4	4	3	21

215	5	4	3	3	3	3	21	5	3	4	5	3	5	25	3	3	5	5	3	3	22	4	4	3	3	3	3	20
216	3	4	4	5	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	2	5	5	3	5	5	25	3	3	4	4	4	5	23
217	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	5	5	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	21
218	3	3	5	5	4	4	24	5	5	3	5	5	5	28	3	5	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24
219	4	5	4	4	4	4	25	5	3	3	3	5	5	24	3	3	3	4	4	3	20	2	5	2	2	4	4	19
220	3	3	3	4	5	4	22	3	3	3	4	5	3	21	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	3	18
221	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23
222	3	3	3	5	5	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	4	3	4	21
223	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	4	3	5	21	4	4	3	3	5	4	23	4	3	4	3	3	3	20
224	3	3	3	3	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	5	22	3	3	3	3	3	3	18
225	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23
226	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	3	5	4	21	3	4	3	3	3	3	19
227	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18
228	3	4	3	5	5	4	24	4	4	5	3	4	4	24	4	4	5	5	3	3	24	5	4	3	3	3	4	22
229	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	2	3	4	18
230	3	4	4	4	4	5	24	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	5	4	26	4	5	3	3	4	4	23
231	3	4	3	4	5	4	23	3	4	4	3	5	4	23	4	4	4	4	4	3	23	3	5	4	3	3	3	21
232	5	3	5	3	5	4	25	3	3	5	5	5	4	25	4	4	4	3	4	5	24	3	4	3	4	4	5	23
233	4	4	4	4	2	5	23	3	4	4	3	4	5	23	5	4	4	3	3	4	23	5	4	4	3	3	3	22
234	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	3	3	4	22	4	4	5	3	4	4	24	3	3	4	3	3	3	19
235	5	5	4	3	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	5	3	22	5	4	4	2	3	3	21

Lampiran 5

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
1	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
1	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
1	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.7800
1	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
1	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
1	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
1	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
1	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
1	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
1	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
2	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
2	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
2	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
2	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
2	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
2	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
2	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
2	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
2	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
2	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
3	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
3	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
3	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
3	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
3	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
3	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
3	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
3	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
3	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
3	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
4	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
4	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
4	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
4	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
4	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
4	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
4	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
4	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
4	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514

Lampiran 6

Distribusi Nilai t-tabel

1-tail	0,10	0,05	0,025	0,0125	0,01	0,0083	0,00625	0,005	0,00416	0,0025	1-tail
2-tail	0,20	0,10	0,050	0,0250	0,02	0,0166	0,01250	0,010	0,00833	0,0050	2-tail
df: 1	3.078	6.314	12.706	25.452	31.821	38.188	50.923	63.657	76.390	127,3	df: 1
2	1.886	2.920	4.303	6.205	6.965	7.649	8.860	9.925	10.886	14.09	2
3	1.638	2.353	3.182	4.177	4.541	4.857	5.392	5.841	6.232	7.453	3
4	1.533	2.132	2.776	3.495	3.747	3.961	4.315	4.604	4.851	5.598	4
5	1.476	2.015	2.571	3.163	3.365	3.534	3.810	4.032	4.219	4.773	5
6	1.440	1.943	2.447	2.969	3.143	3.287	3.521	3.707	3.863	4.317	6
7	1.415	1.895	2.365	2.841	2.998	3.128	3.335	3.499	3.636	4.029	7
8	1.397	1.860	2.306	2.752	2.896	3.016	3.206	3.355	3.479	3.833	8
9	1.383	1.833	2.262	2.685	2.821	2.933	3.111	3.250	3.364	3.690	9
10	1.372	1.812	2.228	2.634	2.764	2.870	3.038	3.169	3.277	3.581	10
11	1.363	1.796	2.201	2.593	2.718	2.820	2.981	3.106	3.208	3.497	11
12	1.356	1.782	2.179	2.560	2.681	2.779	2.934	3.055	3.153	3.428	12
13	1.350	1.771	2.160	2.533	2.650	2.746	2.896	3.012	3.107	3.372	13
14	1.345	1.761	2.145	2.510	2.624	2.718	2.864	2.977	3.069	3.326	14
15	1.341	1.753	2.131	2.490	2.602	2.694	2.837	2.947	3.036	3.286	15
16	1.337	1.746	2.120	2.473	2.583	2.673	2.813	2.921	3.008	3.252	16
17	1.333	1.740	2.110	2.458	2.567	2.655	2.793	2.898	2.984	3.222	17
18	1.330	1.734	2.101	2.445	2.552	2.639	2.775	2.878	2.963	3.197	18
19	1.328	1.729	2.093	2.433	2.539	2.625	2.759	2.861	2.944	3.174	19
20	1.325	1.725	2.086	2.423	2.528	2.613	2.744	2.845	2.927	3.153	20
21	1.323	1.721	2.080	2.414	2.518	2.601	2.732	2.831	2.912	3.135	21
22	1.321	1.717	2.074	2.405	2.508	2.591	2.720	2.819	2.899	3.119	22
23	1.319	1.714	2.069	2.398	2.500	2.582	2.710	2.807	2.886	3.104	23
24	1.318	1.711	2.064	2.391	2.492	2.574	2.700	2.797	2.875	3.091	24
25	1.316	1.708	2.060	2.385	2.485	2.566	2.692	2.787	2.865	3.078	25
26	1.315	1.706	2.056	2.379	2.479	2.559	2.684	2.779	2.856	3.067	26
27	1.314	1.703	2.052	2.373	2.473	2.552	2.676	2.771	2.847	3.057	27

28	1.313	1.701	2.048	2.368	2.467	2.546	2.669	2.763	2.839	3.047	28
1-tail	0,10	0,05	0,025	0,0125	0,01	0,0083	0,00625	0,005	0,00416	0,0025	1-tail
2-tail	0,20	0,10	0,050	0,0250	0,02	0,0166	0,01250	0,010	0,00833	0,0050	2-tail
29	1.311	1.699	2.045	2.364	2.462	2.541	2.663	2.756	2.832	3.038	29
30	1.310	1.697	2.042	2.360	2.457	2.536	2.657	2.750	2.825	3.030	30
31	1.309	1.696	2.040	2.356	2.453	2.531	2.652	2.744	2.818	3.022	31
32	1.309	1.694	2.037	2.352	2.449	2.526	2.647	2.738	2.812	3.015	32
33	1.308	1.692	2.035	2.348	2.445	2.522	2.642	2.733	2.807	3.008	33
34	1.307	1.691	2.032	2.345	2.441	2.518	2.638	2.728	2.802	3.002	34
35	1.306	1.690	2.030	2.342	2.438	2.515	2.633	2.724	2.797	2.996	35
36	1.306	1.688	2.028	2.339	2.434	2.511	2.629	2.719	2.792	2.990	36
37	1.305	1.687	2.026	2.336	2.431	2.508	2.626	2.715	2.788	2.985	37
38	1.304	1.686	2.024	2.334	2.429	2.505	2.622	2.712	2.783	2.980	38
39	1.304	1.685	2.023	2.331	2.426	2.502	2.619	2.708	2.780	2.976	39
40	1.303	1.684	2.021	2.329	2.423	2.499	2.616	2.704	2.776	2.971	40
41	1.303	1.683	2.020	2.327	2.421	2.496	2.613	2.701	2.772	2.967	41
42	1.302	1.682	2.018	2.325	2.418	2.494	2.610	2.698	2.769	2.963	42
43	1.302	1.681	2.017	2.323	2.416	2.491	2.607	2.695	2.766	2.959	43
44	1.301	1.680	2.015	2.321	2.414	2.489	2.605	2.692	2.763	2.956	44
45	1.301	1.679	2.014	2.319	2.412	2.487	2.602	2.690	2.760	2.952	45
46	1.300	1.679	2.013	2.317	2.410	2.485	2.600	2.687	2.757	2.949	46
47	1.300	1.678	2.012	2.315	2.408	2.483	2.597	2.685	2.755	2.946	47
48	1.299	1.677	2.011	2.314	2.407	2.481	2.595	2.682	2.752	2.943	48
49	1.299	1.677	2.010	2.312	2.405	2.479	2.593	2.680	2.750	2.940	49
50	1.299	1.676	2.009	2.311	2.403	2.477	2.591	2.678	2.747	2.937	50
51	1.298	1.675	2.008	2.310	2.402	2.476	2.589	2.676	2.745	2.934	51
52	1.298	1.675	2.007	2.308	2.400	2.474	2.588	2.674	2.743	2.932	52
53	1.298	1.674	2.006	2.307	2.399	2.472	2.586	2.672	2.741	2.929	53
54	1.297	1.674	2.005	2.306	2.397	2.471	2.584	2.670	2.739	2.927	54
55	1.297	1.673	2.004	2.304	2.396	2.469	2.583	2.668	2.737	2.925	55
56	1.297	1.673	2.003	2.303	2.395	2.468	2.581	2.667	2.735	2.923	56
57	1.297	1.672	2.002	2.302	2.394	2.467	2.579	2.665	2.733	2.920	57

58	1.296	1.672	2.002	2.301	2.392	2.465	2.578	2.663	2.732	2.918	58
1-tail	0,10	0,05	0,025	0,0125	0,01	0,0083	0,00625	0,005	0,00416	0,0025	1-tail
2-tail	0,20	0,10	0,050	0,0250	0,02	0,0166	0,01250	0,010	0,00833	0,0050	2-tail
59	1.296	1.671	2.001	2.300	2.391	2.464	2.577	2.662	2.730	2.916	59
60	1.296	1.671	2.000	2.299	2.390	2.463	2.575	2.660	2.729	2.915	60
61	1.296	1.670	2.000	2.298	2.389	2.462	2.574	2.659	2.727	2.913	61
62	1.295	1.670	1.999	2.297	2.388	2.461	2.573	2.657	2.726	2.911	62
63	1.295	1.669	1.998	2.296	2.387	2.460	2.571	2.656	2.724	2.909	63
64	1.295	1.669	1.998	2.295	2.386	2.459	2.570	2.655	2.723	2.908	64
65	1.295	1.669	1.997	2.295	2.385	2.458	2.569	2.654	2.721	2.906	65
66	1.295	1.668	1.997	2.294	2.384	2.457	2.568	2.652	2.720	2.904	66
67	1.294	1.668	1.996	2.293	2.383	2.456	2.567	2.651	2.719	2.903	67
68	1.294	1.668	1.995	2.292	2.382	2.455	2.566	2.650	2.718	2.902	68
69	1.294	1.667	1.995	2.291	2.382	2.454	2.565	2.649	2.716	2.900	69
70	1.294	1.667	1.994	2.291	2.381	2.453	2.564	2.648	2.715	2.899	70
71	1.294	1.667	1.994	2.290	2.380	2.452	2.563	2.647	2.714	2.897	71
72	1.293	1.666	1.993	2.289	2.379	2.451	2.562	2.646	2.713	2.896	72
73	1.293	1.666	1.993	2.289	2.379	2.450	2.561	2.645	2.712	2.895	73
74	1.293	1.666	1.993	2.288	2.378	2.450	2.560	2.644	2.711	2.894	74
75	1.293	1.665	1.992	2.287	2.377	2.449	2.559	2.643	2.710	2.892	75
76	1.293	1.665	1.992	2.287	2.376	2.448	2.559	2.642	2.709	2.891	76
77	1.293	1.665	1.991	2.286	2.376	2.447	2.558	2.641	2.708	2.890	77
78	1.292	1.665	1.991	2.285	2.375	2.447	2.557	2.640	2.707	2.889	78
79	1.292	1.664	1.990	2.285	2.374	2.446	2.556	2.640	2.706	2.888	79
80	1.292	1.664	1.990	2.284	2.374	2.445	2.555	2.639	2.705	2.887	80
81	1.292	1.664	1.990	2.284	2.373	2.445	2.555	2.638	2.705	2.886	81
82	1.292	1.664	1.989	2.283	2.373	2.444	2.554	2.637	2.704	2.885	82
83	1.292	1.663	1.989	2.283	2.372	2.443	2.553	2.636	2.703	2.884	83
84	1.292	1.663	1.989	2.282	2.372	2.443	2.553	2.636	2.702	2.883	84
85	1.292	1.663	1.988	2.282	2.371	2.442	2.552	2.635	2.701	2.882	85
86	1.291	1.663	1.988	2.281	2.370	2.442	2.551	2.634	2.701	2.881	86
87	1.291	1.663	1.988	2.281	2.370	2.441	2.551	2.634	2.700	2.880	87

88	1.291	1.662	1.987	2.280	2.369	2.441	2.550	2.633	2.699	2.880	88
1-tail	0,10	0,05	0,025	0,0125	0,01	0,0083	0,00625	0,005	0,00416	0,0025	1-tail
2-tail	0,20	0,10	0,050	0,0250	0,02	0,0166	0,01250	0,010	0,00833	0,0050	2-tail
89	1.291	1.662	1.987	2.280	2.369	2.440	2.549	2.632	2.699	2.879	89
90	1.291	1.662	1.987	2.280	2.368	2.440	2.549	2.632	2.698	2.878	90
91	1.291	1.662	1.986	2.279	2.368	2.439	2.548	2.631	2.697	2.877	91
92	1.291	1.662	1.986	2.279	2.368	2.439	2.548	2.630	2.697	2.876	92
93	1.291	1.661	1.986	2.278	2.367	2.438	2.547	2.630	2.696	2.876	93
94	1.291	1.661	1.986	2.278	2.367	2.438	2.547	2.629	2.695	2.875	94
95	1.291	1.661	1.985	2.277	2.366	2.437	2.546	2.629	2.695	2.874	95
96	1.290	1.661	1.985	2.277	2.366	2.437	2.546	2.628	2.694	2.873	96
97	1.290	1.661	1.985	2.277	2.365	2.436	2.545	2.627	2.693	2.873	97
98	1.290	1.661	1.984	2.276	2.365	2.436	2.545	2.627	2.693	2.872	98
99	1.290	1.660	1.984	2.276	2.365	2.435	2.544	2.626	2.692	2.871	99
100	1.290	1.660	1.984	2.276	2.364	2.435	2.544	2.626	2.692	2.871	100
110	1.289	1.659	1.982	2.272	2.361	2.431	2.539	2.621	2.687	2.865	110
120	1.289	1.658	1.980	2.270	2.358	2.428	2.536	2.617	2.683	2.860	120
130	1.288	1.657	1.978	2.268	2.355	2.425	2.533	2.614	2.679	2.856	130
140	1.288	1.656	1.977	2.266	2.353	2.423	2.530	2.611	2.676	2.852	140
150	1.287	1.655	1.976	2.264	2.351	2.421	2.528	2.609	2.674	2.849	150
160	1.287	1.654	1.975	2.263	2.350	2.419	2.526	2.607	2.671	2.847	160
170	1.287	1.654	1.974	2.261	2.348	2.418	2.525	2.605	2.669	2.844	170
180	1.286	1.653	1.973	2.260	2.347	2.417	2.523	2.603	2.668	2.842	180
190	1.286	1.653	1.973	2.259	2.346	2.415	2.522	2.602	2.666	2.840	190
200	1.286	1.653	1.972	2.258	2.345	2.414	2.520	2.601	2.665	2.838	200
250	1.285	1.651	1.969	2.255	2.341	2.410	2.516	2.596	2.659	2.832	250
300	1.284	1.650	1.968	2.253	2.339	2.407	2.513	2.592	2.656	2.828	300
350	1.284	1.649	1.967	2.251	2.337	2.406	2.511	2.590	2.653	2.825	350
400	1.284	1.649	1.966	2.250	2.336	2.404	2.509	2.588	2.651	2.823	400
450	1.283	1.648	1.965	2.249	2.335	2.403	2.508	2.587	2.650	2.821	450
500	1.283	1.648	1.965	2.248	2.334	2.402	2.507	2.586	2.649	2.820	500
550	1.283	1.648	1.964	2.248	2.333	2.401	2.506	2.585	2.648	2.818	550

600	1.283	1.647	1.964	2.247	2.333	2.401	2.505	2.584	2.647	2.817	600
1-tail	0,10	0,05	0,025	0,0125	0,01	0,0083	0,00625	0,005	0,00416	0,0025	1-tail
2-tail	0,20	0,10	0,050	0,0250	0,02	0,0166	0,01250	0,010	0,00833	0,0050	2-tail
650	1.283	1.647	1.964	2.247	2.332	2.400	2.505	2.583	2.646	2.817	650
700	1.283	1.647	1.963	2.246	2.332	2.400	2.504	2.583	2.646	2.816	700
750	1.283	1.647	1.963	2.246	2.331	2.399	2.504	2.582	2.645	2.815	750
800	1.283	1.647	1.963	2.246	2.331	2.399	2.503	2.582	2.645	2.815	800
900	1.282	1.647	1.963	2.245	2.330	2.398	2.503	2.581	2.644	2.814	900
1000	1.282	1.646	1.962	2.245	2.330	2.398	2.502	2.581	2.644	2.813	1000
~	1.282	1.645	1.960	2.241	2.326	2.394	2.498	2.576	2.638	2.807	~

Lampiran 7

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
500	3.86	3.01	2.62	2.39	2.23	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69
1000	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68
>1000	1.04	3.00	2.61	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67

Lampiran 8

HASIL UJI VALIDITAS DARI 10 RESPONDEN

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X₁)

Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL_ X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.579	.688	.861**	.745	.885**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.079	.028	.001	.013	.001	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.2	Pearson Correlation	.579	1	.858**	.863**	.747*	.501	.847**
	Sig. (2-tailed)	.079		.001	.001	.013	.140	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.3	Pearson Correlation	.688	.858**	1	.889**	.898**	.788**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.028	.001		.001	.000	.007	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.4	Pearson Correlation	.861**	.863**	.889**	1	.866**	.806**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001		.001	.005	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.5	Pearson Correlation	.745	.747*	.898**	.866**	1	.873**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.013	.013	.000	.001		.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.6	Pearson Correlation	.885**	.501	.788**	.806**	.873**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.001	.140	.007	.005	.001		.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL_ X1	Pearson Correlation	.855**	.847**	.949**	.968**	.947**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	.000	.000	.001	
	N	10	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 9

2. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kantor (X₂)

Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL_ X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.816**	.569	.685*	.645*	.583	.781**
	Sig. (2-tailed)		.004	.086	.029	.044	.077	.008
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.2	Pearson Correlation	.816**	1	.737*	.894**	.632*	.816**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.004		.015	.000	.050	.004	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.3	Pearson Correlation	.569	.737*	1	.733	.389	.736*	.856**
	Sig. (2-tailed)	.086	.015		.016	.267	.015	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.4	Pearson Correlation	.685*	.894**	.733	1	.530	.913**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.016		.115	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.5	Pearson Correlation	.645*	.632*	.389	.530	1	.645*	.698*
	Sig. (2-tailed)	.044	.050	.267	.115		.044	.025
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.6	Pearson Correlation	.583	.816**	.736*	.913**	.645*	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.077	.004	.015	.000	.044		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL_ X2	Pearson Correlation	.781**	.932**	.856**	.932**	.698*	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.002	.000	.025	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 10

3. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X₃)

Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL_ X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.909**	.668	.836**	.733	.909**	.943**
	Sig. (2-tailed)		.000	.035	.003	.016	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X3.2	Pearson Correlation	.909**	1	.869**	.952**	.735*	.888**	.989**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.015	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X3.3	Pearson Correlation	.668	.869**	1	.913**	.449	.553	.805**
	Sig. (2-tailed)	.035	.001		.000	.193	.097	.005
	N	10	10	10	10	10	10	10
X3.4	Pearson Correlation	.836**	.952**	.913**	1	.492	.736*	.902**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.148	.015	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X3.5	Pearson Correlation	.733	.735*	.449	.492	1	.895**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.016	.015	.193	.148		.000	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10
X3.6	Pearson Correlation	.909**	.888**	.553	.736*	.895**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.097	.015	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL_ X3	Pearson Correlation	.943**	.989**	.805**	.902**	.814**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.004	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 11

4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.625	.716*	.587	.625	.218	.714*
	Sig. (2-tailed)		.054	.020	.075	.054	.545	.020
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y2	Pearson Correlation	.625	1	.778**	.774**	1.000**	.591	.973**
	Sig. (2-tailed)	.054		.008	.009	.000	.072	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y3	Pearson Correlation	.716*	.778**	1	.420	.778**	.379	.800**
	Sig. (2-tailed)	.020	.008		.227	.008	.280	.006
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y4	Pearson Correlation	.587	.774**	.420	1	.774**	.494	.824**
	Sig. (2-tailed)	.075	.009	.227		.009	.147	.003
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y5	Pearson Correlation	.625	1.000**	.778**	.774**	1	.591	.973**
	Sig. (2-tailed)	.054	.000	.008	.009		.072	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y6	Pearson Correlation	.218	.591	.379	.494	.591	1	.671
	Sig. (2-tailed)	.545	.072	.280	.147	.072		.034
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.714*	.973**	.800**	.824**	.973**	.671	1
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.006	.003	.000	.034	
	N	10	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 12

HASIL UJI RELIABILITAS

1. RELIABILITAS VARIABEL KOMPETENSI (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	19.30	14.678	.807	.954
x1.2	19.30	13.789	.781	.955
x1.3	19.30	12.233	.920	.940
x1.4	19.10	12.767	.952	.936
x1.5	19.10	12.100	.915	.941
x1.6	19.40	14.267	.837	.950

sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

2. RELIABILITAS VARIABEL FASILITAS KANTOR (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	20.80	15.289	.726	.896
x2.2	20.90	14.544	.912	.879
x2.3	21.30	10.678	.732	.905
x2.4	21.40	11.822	.891	.858
x2.5	21.40	14.933	.604	.902
x2.6	21.20	11.289	.884	.859

sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 13

3. RELIABILITAS VARIABEL DISIPLIN KERJA (X₃)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	18.30	12.456	.914	.926
x3.2	18.10	10.989	.981	.918
x3.3	18.50	14.056	.733	.947
x3.4	18.60	14.711	.875	.940
x3.5	18.40	14.044	.746	.945
x3.6	18.10	11.433	.896	.931

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

4. RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	19.10	13.433	.646	.910
y2	18.90	9.211	.954	.856
y3	19.10	12.100	.724	.895
y4	19.10	11.211	.738	.892
y5	18.90	9.211	.954	.856
y6	18.90	12.544	.548	.917

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 14

HASIL UJI ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi	235	19	30	24.22	1.723
Fasilitas kantor	235	19	29	24.38	1.709
Disiplin kerja	235	19	29	24.31	1.896
Kualitas Pelayanan	235	16	28	22.31	2.032
Valid N (listwise)	235				

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

HASIL UJI KORELASI SEDERHANA

1. KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Correlations			
		KOMPETENSI	KUALITAS PELAYANAN
KOMPETENSI	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	235	235
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	235	235

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

2. FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Correlations			
		FASILITAS KANTOR	KUALITAS PELAYANAN
FASILITAS KANTOR	Pearson Correlation	1	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	235	235
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	235	235

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 15

3. DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Correlations			
		DISIPLIN KERJA	KUALITAS PELAYANAN
DISIPLIN KERJA	Pearson Correlation	1	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	235	235
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	235	235

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

HASIL UJI KORELASI BERGANDA

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.876 ^a	.768	.765	.986	.768	254.414	3	231	.000

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

HASIL UJI REGRESI SEDERHANA

1. Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Kompetensi (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.913	1.377		2.115	.036
	KOMPETENSI	.801	.057	.679	14.115	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 16

2. Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Fasilitas Kantor (X2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.016	1.292		.787	.432
	FASILITAS KANTOR	.873	.053	.735	16.522	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

3. Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Disiplin Kerja

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.770	.951		.809	.419
	DISIPLIN KERJA	.890	.039	.830	22.714	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.805	1.039		-4.626	.000
	KOMPETENSI	.261	.049	.221	5.371	.000
	FASILITAS KANTOR	.294	.054	.247	5.451	.000
	DISIPLIN KERJA	.563	.050	.525	11.162	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

Lampiran 17

HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.768	.765	.986

a. Predictors: (Constant), disiplin kerja, fasilitas kantor, kompetensi

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

HASIL UJI t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.805	1.039		-4.626	.000
Kompetensi	.261	.049	.221	5.371	.000
fasilitas kantor	.294	.054	.247	5.451	.000
disiplin kerja	.563	.050	.525	11.162	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

HASIL UJI F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	741.516	3	247.172	254.414	.000 ^b
	Residual	224.424	231	.972		
	Total	965.940	234			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 24.00

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Saefurrohim

Nim : 16.51.0037

Mahasiswa Program : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tahun Akademik : 2016-2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : “ Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan” Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi pembatalan ijazah dan pencabutan gelar akademik. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Ungaran, 12 Maret 2021

Penulis

(Muhamad Saefurrohim)