



**PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
KANTOR DESA KESENENG KECAMATAN SUMOWONO
KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :

Wahyu Nur Hidayat

NPM : 20510054

Dosen Pembimbing :

Dr. Eka Handayani, SE.,MM

NIDN : 0607047601

Pitaloka Dharma Ayu, SE.,MBA

NIDN : 0617028803

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

2024

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA KESENENG KECAMATAN SUMOWONO KABUPATEN SEMARANG

Oleh :

Wahyu Nur Hidayat

NPM 20510054

Bahwa skripsi ini layak di ujikan. Telah mendapatkan persetujuan pada
tanggal... 27... Mei... 2024.....

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping



Dr. Eka Handriani, S.E., MM

NIDN. 0-6070476-01



Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA.

NIDN. 0-6170288003

Mengetahui, Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Sri Rahayu, SE. M.Si

NIDN : 0606056901

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA KESENEENG KECAMATAN SUMOWONO KABUPATEN SEMARANG

Oleh :

Wahyu Nur Hidayat

NPM 20510054

Skripsi ini telah diujikan dan mendapatkan pengesahan pada tanggal : *26 Juli 2024*

Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM

NIDN : 0606096201

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping

Dr. Eka Handriani, S.E., MM

NIDN. 0-6070476-01

Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA.

NIDN. 0-6170288003

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 Keseneng adalah pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan. Selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama tanpa memberi kepastian waktu. Goetsch dan Davis dalam Hartono (2023) menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Mochamad Andi Septiono (2017) menyatakan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi 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 penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Keseneng, dari umur 17-45 tahun yang berjumlah 574 keluarga / 1664 jiwa orang dengan jumlah sampel 94 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 $(5,129) > t$ tabel $(2,280)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Keseneng. Variabel fasilitas kantor menghasilkan nilai t hitung sebesar $(3,596) > t$ tabel $(2,280)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa variabel fasilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Keseneng. Variabel disiplin kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar $(11,386) > t$ tabel $(2,280)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perangkat desa Keseneng. Dari pengujian semua variabel independen secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar $165,871 > F$ tabel sebesar $2,71$ 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 Keseneng. 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. The gap or discrepancy that occurs regarding the quality of service of Keseneng village officials is that the services provided are less than satisfactory. Apart from that, the services provided also take a long time without providing certainty of time. Goetsch and Davis in Hartono (2023) state that, "Service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes and environments that meet or exceed expectations." According to Mochamad Andi Septiono (2017), service quality can be influenced by work discipline, employee competency and office facilities. This research aims to analyze the influence of competence, office facilities and work discipline on service quality

The type of research used is quantitative research. The population in this study was the Keseneng village community, aged 17-45 years, totaling 574 families / 1664 people with a sample size of 94 people. Data testing techniques used in this research include descriptive analysis, correlation tests, regression tests. Next, hypothesis testing uses the coefficient of determination, t test and F test.

The results of the analysis show that the calculated t value for the competency variable is $(5.129) > t$ table (1.987) and the value is significant $(0.000 < 0.05)$, which means that competency has a significant effect on the service quality variable for Keseneng village officials. The office facilities variable produces a calculated t value of $(3.596) > t$ table (1.987) and a significant value $(0.000 < 0.05)$, which means that the office facilities variable has a significant effect on the service quality variable for Keseneng village officials. The work discipline variable produces a calculated t value of $(11.386) > t$ table (1.987) and a significant value $(0.000 < 0.05)$, which means that the work discipline variable has a significant effect on the service quality variable for Keseneng village officials. From testing all independent variables simultaneously, the calculated F value was $165.871 > F$ table of 2.71 with a significance level of $0.000 < 0.05$, indicating that the variables of competence, office facilities and work discipline simultaneously had a significant effect on the variable quality of village apparatus service. Have fun. From the research results it can be concluded that the variables of competence, office facilities and work discipline have a partial and simultaneous influence on service quality.

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Orang lain ga akan paham *Struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :
Bapak Maskuri, Ibu Murliyah, Artika Dewi Rifayati, serta keluarga & teman-teman yang sudah memberikan support. 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 Di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang”**

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. Kepada Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moril, materil serta doa yang senantiasa mengantarkan penulis hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Drs. Hono Sejati, S.H., M.Hum selaku Rektor UNDARIS yang telah memberi kesempatan untuk menimba ilmu di UNDARIS.
3. Dr. Sri Rahayu, SE. M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS. Sekaligus sebagai team penguji skripsi.
4. Dr.Eka Handriani,S.E.,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.

5. Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan dengan penuh perhatian dan kesabaran bersedia meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
6. Kantor Kepala Desa Keseneng yang telah berkenan menjadi objek dalam penelitian skripsi ini.
7. Kepada jodoh Wahyu Nur Hidayat kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”
8. Terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Terimakasih tetap memilih hidup dan berusaha walau seringkali merasa tertinggal atas segala pencapaian.

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, 27 Mei 2024



Wahyu Nur Hidayat

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
GRAFIK	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penulisan	9
E. Definisi Operasional	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI	13
A. KAJIAN PUSTAKA	13
1. Kualitas Pelayanan (Y)	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Prinsip Kualitas Pelayanan	14
c. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2. Kompetensi (X1)	19
a. Pengertian Kompetensi	19
b. Indikator Kompetensi	20
c. Faktor Pengaruh Kompetensi	21
3. Fasilitas Kantor (X2)	23

a.	Pengertian Fasilitas Kantor	23
b.	Manfaat Fasilitas Kantor	24
c.	Indikator Fasilitas Kantor.....	25
4.	Disiplin Kerja (X3)	27
a.	Pengertian disiplin kerja.....	27
b.	Indikator –indikator disiplin kerja.....	28
c.	Jenis jenis disiplin	30
B.	Peneliti Terdahulu	30
C.	Kerangka Pikir	32
D.	Hubungan Antar Variabel	33
E.	Hipotesis.....	37
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
A.	Jenis Penelitian.....	39
B.	Lokasi Penelitian.....	39
C.	Variabel Penelitian	39
D.	Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling.....	41
E.	Sumber Dan Jenis Data	43
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
G.	Teknik Analisis Data.....	45
1.	Uji Instrumen	46
2.	Uji Korelasi	52
3.	Uji Regresi	54
4.	Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	55
5.	Uji Hipotesis	56
BAB VI	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A.	Hasil Penelitian	59
B.	Pembahasan.....	79
BAB V	82
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82

A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran	89
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data perangkat Desa Keseneng Menurut Jabatan, Jumlah perangkat dan Jenjang Pendidikan Formal	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	39
Tabel 3.2 Skala Likert	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kantor	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Reliabilitas	51
Tabel 3.8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	60
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	61
Tabel 4.4 Hasil Analisis Diskriptif	62
Tabel 4.5 Korelasi Sederhana Variabel Kompetensi (X1).....	65
Tabel 4.6 Korelasi Sederhana Variabel Fasilitas Kantor (X2).....	66
Tabel 4.7 Korelasi Sederhana Variabel Disiplin Kerja (X3)	66
Tabel 4.8 Korelasi Berganda.....	67
Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Variabel Kompetensi (X1).....	69
Tabel 4.10 Uji Analisis Regresi Fasilitas Kantor (X2)	69
Tabel 4.11 Uji Analisis Regresi Variabel Disiplin Kerja (X3)	70
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Berganda.....	71
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Uji t (parsial)	73
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Uji F (Simultan)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	32
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan Uji $-t$ Statistik Hipotesis 1	74
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan Uji $-t$ Statistik Hipotesis 2	75
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan Uji $-t$ Statistik Hipotesis 3	76
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan Uji $-F$ Statistik.....	77

GRAFIK

Grafik 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
Grafik 4.2 Usia Responden	61
Grafik 4.3 Pendidikan Responden	62

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 modern 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 Hartono (2023) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

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 Semarang selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat melakukan perbaikan mutu meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah dari tingkat kecamatan sampai tingkat desa.

Secara administratif Desa Keseneng dibagi menjadi 3 dusun yaitu Dusun Keseneng, Dusun Keseseh dan Dusun Tlawah, Desa Keseneng Kecamatan Sumowono secara administratif letak geografis Desa Keseneng merupakan Desa perbatasan antara Kabupaten Semarang dengan Kabupaten Kendal. Di sisi barat wilayah Desa Keseneng berbatasan dengan wilayah administrasi Desa Peron Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal, di sisi selatan berbatasan dengan Desa Pledokan, di sisi timur berbatasan dengan Desa Piyanggang dan sebelah utara berbatasan dengan Desa Gondang Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal.

Penyelenggara pemerintah Desa Keseneng 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 Keseneng, 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, perubahan nama, nikah, pengantar izin usaha dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa Keseneng 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.

Permasalahan yang terjadi tentang kualitas pelayanan perangkat Desa Keseneng 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, serta ada 2 perangkat desa yang tidak mampu mengoperasikan komputer sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik didukung dengan baiknya sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam kegiatan pelayanan. 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.

Priyono *et al.* (2021) kompetensi dalam lingkungan pekerjaan menjadi faktor penentu dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bagi pegawai yang menjadi pelayan publik. Hal terpenting yang perlu dilakukan dalam

pelayanan publik adalah agar pejabat atau pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan ilmunya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten serta didukung oleh keterampilan teknis, pengetahuan, dan teknologi. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Abdul Shomad (2023) menjelaskan bahwa, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

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 Keseneng 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 Keseneng Menurut Jabatan, Jumlah perangkat dan Jenjang Pendidikan

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir			Jumlah
		S1	SLTA	SLTP	
1.	Kepala Desa			1	1
2.	Sekretaris Desa	1			1
3.	Kaur Keuangan		1		1

Formal

4.	Kaur Umum		1		1
5.	Kasi Pemerintahan		1		1
6.	Kasi Kesejahteraan		1		1
7.	Kasi Pelayanan		1		1
8.	Kepala Dusun 1			1	1
9.	Kepala Dusun 2		1		1
10.	Kepala Dusun 3			1	1
11.	Staf Teknis		1		1
	Jumlah	1	7	3	11

Sumber :
Daftar

Nominatif perangkat Desa Keseneng Per November 2023

Permasalahan pertama yang terjadi tentang kompetensi perangkat Desa Keseneng dapat dilihat dari tabel diatas, menunjukkan bahwa perangkat desa Keseneng memiliki keterampilan yang berbeda-beda dilihat dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh. Dikarenakan ada 2 perangkat desa yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan mengerjakan pekerjaannya sendiri sehingga meminta bantuan kepada perangkat desa lain yang bukan bagian pekerjaan dan bukan bidangnya untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Hal tersebut memperlihatkan kemampuan perangkat desa dalam bekerja masih kurang menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif dan terbengkalai sehingga pelayanan yang diberikan akan lama dan kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi perangkat desa merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme terutama dalam kompetensi. Brady and Cronin dalam Laksana (2018:95) *“Service are often inextricably entwined with human representative in many fields a person is perfected in be service”*. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dalam penelitian ini permasalahan kedua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kantor. Wahyudi (2022) , 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 diberikan akan lebih maksimal. Fasilitas kantor sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan pelayanan perlu disediakan pada tingkat fasilitas yang memadai.

Permasalahan tentang keterbatasan fasilitas kantor setelah dilakukannya observasi di kantor desa Keseneng dimana fasilitas kantor berupa komputer sudah ada tetapi tidak memadai, untuk pelayanan hanya menyediakan satu komputer dan satu printer yang saat ini sedang dalam proses perbaikan sehingga untuk proses pelayanan sementara menggunakan komputer perangkat yang lain, 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. Hardiyansyah (2017) menyatakan bahwa, analisis terhadap kebutuhan fasilitas kantor dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana. Dengan adanya fasilitas kantor 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.

Permasalahan ketiga yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu disiplin kerja. Menurut Hasibuan dalam Fathoni (2019) mengemukakan bahwa Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang mentaati 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.

Kesenjangan tentang disiplin kerja adalah ketepatan waktu dimana mayoritas perangkat pulang pukul 13.00 WIB. sedangkan seharusnya jam kerja 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.

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 Keseneng 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. (Fathoni 2019)

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng, untuk itu peneliti mengambil judul “PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA KESENENG KECAMATAN SUMOWONO KABUPATEN SEMARANG”

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?

2. Apakah fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?
4. Apakah kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng
3. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng
4. Untuk menguji pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng

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 definisi yang didasarkan atas sifat – sifat atau hal-hal yang didefinisikan dan yang dapat diamati (diobservasi). Konsep dapat diamati atau diobservasi ini penting, karena hal itu dapat membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain. Syifa Nurbani (2021).

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

1. Kompetensi (XI)

Gordon dalam Setiabudi (2021) 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 organisasi yang sudah ditentukan.

2. Fasilitas Kantor (X2)

Menurut Wahyudi (2022), fasilitas kantor merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

3. Disiplin Kerja (X3)

Moenir dalam Sayoto (2018) yaitu kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu sistem yang mengharuskan orang untuk tunduk pada keputusan, perintah atau peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, disiplin adalah kepatuhan mentaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Kualitas Pelayanan (Y)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Salbiah, *at al* (2019) menyatakan bahwa, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas.

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 operasional 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 (Y)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch & Davis dalam Hartono (2023), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2017) menginterpretasikan, kualitas pelayanan sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik menurut Roth dalam Istianto (2018) 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 (2018), 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 (2017), kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan 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 Kualitas Pelayanan

Prinsip kualitas pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2017) 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. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Salbiah, *at al* (2019) 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 (*Emphaty*), 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.

Indikator-indikator 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 (2017) 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. Kompetensi (X1)

a. Pengertian Kompetensi

Training Agency dalam Setiabudi (2021) 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 (2017) 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 Setiabudi (2021) 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. Boulter, *at al* dalam Rahmawati (2021) menyatakan bahwa, kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu.

b. Indikator Kompetensi

Kompetensi pegawai sangat diperlukan oleh seseorang pegawai yang sedang melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkan suatu instansi atau perusahaan. Gordon dalam Setiabudi (2021) menyatakan bahwa, ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu: pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat.

1. Pengetahuan

Kesadaran dalam domain *kognitif*. Misalnya, pegawai mengidentifikasi pembelajaran bagaimana melakukan pembelajaran dengan benar sesuai dengan kebutuhan yang ada di instansi/perusahaan.

2. Pemahaman

Kedalaman *kognitif* dan emosional yang dipunyai oleh individu. Misalnya, saat pegawai belajar haruslah memahami karakteristik dan kondisi kerja mereka secara efektif dan efisien.

3. Kemampuan

Sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misal, standar perilaku pegawai dalam memiliki metode kerja yang dinilai lebih efektif dan efisien.

4. Nilai

Sebuah standar perilaku yang telah diyakini serta tertanam dalam diri orang secara psikologis. Misalnya, standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya (keterusterangan, keterbukaan, demokrasi, dll)

5. Sikap

Perasaan senang/bahagia maupun tidak senang/bahagia, suka atau tidak suka atau reaksi terhadap suatu hal yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.

6. Minat

Kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu. Misalkan, menjalankan suatu kegiatan aktivitas kerja.

c. Faktor Pengaruh Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Zwell dalam Wibowo (2017) 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.

1. Keyakinan

Keyakinan dan nilai-nilai Keyakinan seseorang terhadap dirinya dan orang lain sangat memengaruhi perilaku. Apabila seseorang percaya bahwa dirinya tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan banyak peran di kebanyakan kompetensi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3. Pengalaman

Pengalaman Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang perlu, tetapi untuk menjadi ahli tidak cukup dengan pengalaman.

4. Karakteristik Kepribadian

Karakteristik kepribadian Kepribadian termasuk faktor dalam diri yang sulit berubah, tetapi bukan berarti tidak bisa berubah. Orang merespons dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan di sekitarnya. Walaupun dapat berubah, kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Tidaklah bijaksana untuk mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan, pengakuan, dan perhatian individual atasan merupakan hal-hal yang dapat meningkatkan motivasi bawahan dalam bekerja.

6. Isu Emosional

Isu emosional Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan memperbaiki penguasaan dalam banyak kompetensi. Akan tetapi, tidak beralasan mengharapkan pimpinan mengatasi hambatan emosional tanpa bantuan dari atasan dan lingkungannya.

7. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual Kompetensi sangat dipengaruhi oleh pemikiran kognitif, seperti pemikiran konseptual dan analitis. Pengalaman dan penambahan wawasan dapat meningkatkan kompetensi intelektual.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia antara lain: praktik rekrutmen dan seleksi pimpinan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi (visi, misi, dan nilai-nilai yang berhubungan dengan kompetensi), kebiasaan dan prosedur informasi, komitmen pada pelatihan dan pengembangan pimpinan, dan kepemimpinan dalam organisasi.

3. Fasilitas Kantor (X2)

a. Pengertian Fasilitas Kantor

Fasilitas merupakan segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, fasilitas adalah sarana melancarkan pelaksanaan fungsi. Wahyudi (2022) menyatakan bahwa, fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaraan pekerjaan. Fasilitas merupakan bagian dari variable pemasaran yang memiliki peran cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian, Nirwana, (2017).

Menurut Priyatmono (2017) fasilitas kantor merupakan sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Sedarmayanti (2018) fasilitas kantor adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

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. Manfaat Fasilitas Kantor

Menurut Barry (2019) fasilitas kerja adalah sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali.

Adapun manfaat dari peralatan kantor tersebut bagi:

1. Pegawai

- a. Mengurangi kebosanan dan keletihan bekerja apabila harus mengerjakan pekerjaan yang berulang - ulang
- b. Untuk menghemat tenaga dan pikiran manusia dalam melakukan pekerjaannya.
- c. Untuk menghemat waktu dan tenaga
- d. Untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang lebih rapi dan lebih baik.

e. Meningkatkan ketelitian yang sempurna karena jika dilakukan secara manual biasanya banyak terjadi kesalahan.

2. Perusahaan/Kantor

Penyediaan fasilitas kerja merupakan bentuk pelayanan suatu organisasi terhadap pegawainya dalam menunjang kinerja untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Penyediaan fasilitas yang lengkap, selain meningkatkan kinerja pegawai akan sangat berguna bagi suatu organisasi karena waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan menjadi semakin singkat, tenaga kerja yang diperlukan pun akan semakin sedikit.

c. Indikator Fasilitas Kantor

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 Wahyudi (2022), fasilitas di atas dapat dibagi menjadi tiga golongan besar, yaitu: Fasilitas Alat Kerja, Fasilitas Alat Perlengkapan Kerja, Fasilitas Sosial.

1. 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. (Wahyudi 2022) 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.

2. Fasilitas alat perlengkapan kerja merupakan semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk memproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan (Wahyudi 2022). Termasuk dalam perlengkapan kerja ini ialah:
 - a. Gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor, dan halaman parkir
 - b. Ruang kerja dan ruangan lain yang memadai dengan layout yang efisien
 - c. Penerangan yang cukup
 - d. 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
 - e. Alat komunikasi berupa telepon, dan kendaraan bermotor (sebagai perlengkapan kerja)
 - f. Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, dan air

- g. 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.
3. 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 alat perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

4. Disiplin Kerja (X3)

a. Pengertian disiplin kerja

Disiplin kerja merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Definisi pertama yang berhubungan dengan disiplin diantaranya seperti yang dikemukakan oleh Moenir dalam Sayoto (2018) yaitu kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu sistem yang mengharuskan orang untuk tunduk pada keputusan, perintah atau peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, disiplin adalah kepatuhan mentaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. 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 (2019) menyatakan bahwa, disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasinya baik yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien serta 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 disiplin kerja

Disiplin kerja adalah bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan kesungguhan tim kerja didalam suatu organisasi atau instansi. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa kedisiplinan karyawan yang baik, maka akan sulit untuk mencapai dan mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Moenir dalam Sayoto (2018), disiplin dibagi menjadi dua jenis yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan apa

yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua disiplin itu, yaitu disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal perbuatan. Disiplin dalam hal waktu merupakan jenis disiplin yang paling mudah untuk dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun masyarakat. Persepsi umum masyarakat pada baik atau tidaknya disiplin kerja dicerminkan pada jam kerja, isi pekerjaan pada disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu pengerjaan dan jumlah unit yang telah ditetapkan. Hal-hal tersebut ini merupakan aturan yang harus diikuti dan ditaati. Disiplin dalam hal kerja dan waktu dicerminkan pada faktor yang sekaligus menjadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Ketaatan terhadap aturan

Dilihat dari para pegawai memalkai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal, membuat ijin bila tidak masuk kerja, hal ini mencerminkan memiliki disiplin kerja yang baik.

2. Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantar tepat waktu, pulang sesuai aturan, tertib dan teratur dengan begitu dapat dinilai memiliki disiplin kerja yang baik.

3. Tanggung jawab

Pegawai yang selalu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atsa hasil kerjanya, dalam hal ini dapat dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

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 (2019) menyatakan bahwa, ada 2 macam bentuk disiplin kerja disiplin preventif dan disiplin korektif.

1. 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.
2. 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
Peneliti Terdahulu

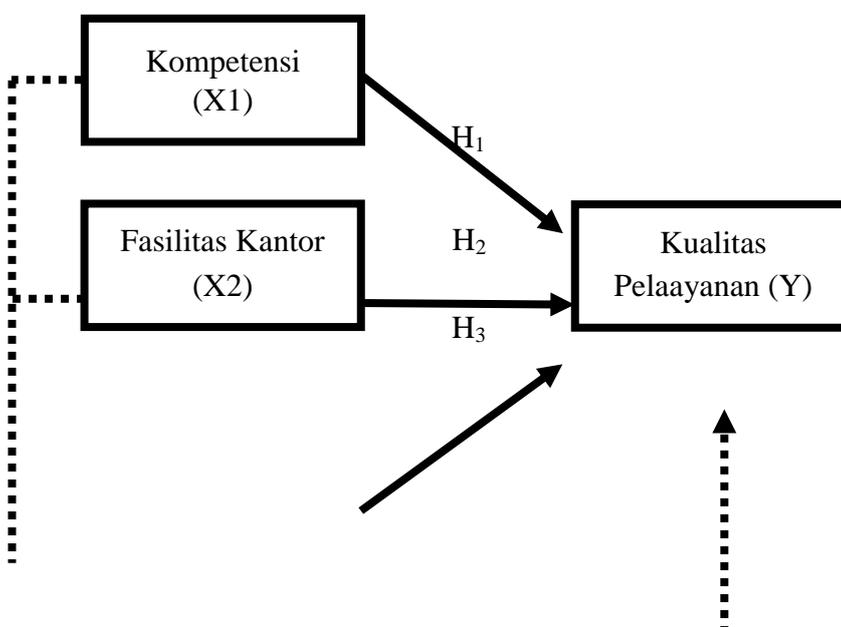
Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Hubungan Antar Variable
Mochamad Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati	Ada positif dan signifikan secara simultan antara variable disiplin kerja pegawai, 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) Di Kantor 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.
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	Ada pengaruh secara signifikan dan positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan Karangmoncol Kabupaten

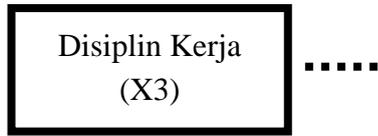
	Karangmoncol Kabupaten Purbalingga	Purbalingga
Jaza'ul Muslimah, Wisudani Rahmaningtyas (2019)	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan	Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir 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 2018).

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





H₄

Gambar 2.1

Kerangka konseptual penelitian

Keterangan:

Parsial = 

Simultan = 

D. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian 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. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Diana Nur Saitri, Ade Rustiana (2017) dalam judul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis data primer. Sampel penelitian adalah pengunjung kantor dan metode pengumpulan data 52 digunakan metode angket dan dokumentasi.

Teknik analisa data menggunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Penelitian pendukung tentang hubungan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2.2
Ihtisar Dukungan Empirik Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Arah Hubungan
1.	Mochamad Andi Septiono (2017)	Terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan	+
2.	Diana Nur Safitri, Ade Rustiana (2017)	Terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan	+
3.	Syafruddin Kitta (2019)	Terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan	+
4.	Wirawan, R. A., Putra, A. R., & Defrizal. (2017)	Terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan	+
5.	Siregar, Y. L. (2020)	Terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan	+
6.	Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020)	Terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan	+

Sumber: *Study Empirik disusun kembali untuk penelitian ini, 2024*

Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Diduga Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

2. Hubungan Fasilitas Kantor dan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa Syafruddin Kitta (2019) dalam judul Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju 50 Tengah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis jalur atau path analysis. Dengan kesimpulan pengaruh kompetensi, fasilitas kerja kantor terhadap kinerja pegawai positif signifikan terhadap kinerja diterima, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ditolak, kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja ditolak, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja diterima, kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja melalui kinerja diterima. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh M Farid Maulana (2018) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati” menyimpulkan Jaza’ul Muslimah & Wisudani Rahmaningtyas / EEAJ 8 (3) (2019) 911-924 922 bahwa Fasilitas berpengaruh positif sebesar 8,29% terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se Kecamatan Gunungpati Semarang.

Penelitian pendukung tentang hubungan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2.3
Ihtisar Dukungan Empirik Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Arah Hubungan
1.	Syafruddin Kitta (2019)	Terdapat pengaruh positif fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan	+
2.	Diana Nur Saitri, Ade Rustiana (2017)	Terdapat pengaruh positif fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan	+
3.	M Farid Maulana (2018)	Terdapat pengaruh positif fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan	+
4.	Riyanti Ratna Ayu Kurniasari, Nina Oktarina (2020)	Terdapat pengaruh positif fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan	+

Sumber: *Study Empirik disusun kembali untuk penelitian ini, 2024*

Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Diduga Fasilitas Kantor berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

3. Hubungan Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Diana Nur Safitri , Ade Rustiana (2017) dengan judul pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten semarang, 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.

Penelitian pendukung tentang hubungan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2.4
Ihtisar Dukungan Empirik Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap
Kualitas Pelayanan

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Arah Hubungan
1.	Siregar, Y. L. (2020)	Terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan	+
2.	Diana Nur Saitri, Ade Rustiana (2017)	Terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan	+
3.	Agussalim. & Mappatempo, A. (2019)	Terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan	+
4.	Alam, I. K. (2020).	Terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan	+

Sumber: *Study Empirik disusun kembali untuk penelitian ini, 2024*

Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₃ : Diduga Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

E. 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 2018).

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

H₁ : Diduga Kompetensi (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Desa Keseneng

H₂ : Diduga Fasilitas Kantor (X2) berpengaruh terhadap Kualitas

Pelayanan (Y) di Kantor Desa Keseneng

H₃ : Diduga Disiplin Kerja (X₃) berpengaruh terhadap Kualitas

Pelayanan (Y) di Kantor Desa Keseneng

H₄ : Diduga Kompetensi (X₁) , Fasilitas Kantor (X₂) dan Disiplin

Kerja (X₃) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas

Pelayanan (Y) di Kantor Desa Keseneng

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono (2019), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian kuantitatif yang digunakan adalah dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiono (2019), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh hubungan kompetensi (X1), fasilitas kantor (X2), dan disiplin kerja (X3) terhadap kualitas layanan (Y).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor Desa Keseneng, tepatnya di RT 01 RW 02 Dusun Keseneng Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas / *Independent Variable*

Variabel bebas atau variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain dan menghasilkan akibat pada variabel lain (Sugiono, 2019).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

- a. Kompetensi (X1)
- b. Fasilitas Kantor (X2)
- c. Disiplin Kerja (X3)

2. Variabel Terikat / *Dependent Variabel*

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiono, 2019). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y).

Selanjutnya, indikator yang digunakan sebagai acuan untuk mempermudah dalam penelitian dalam tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kompetensi (X1)	1. Pengetahuan 2. Pemahaman 3. Kemampuan 4. Nilai 5. Sikap 6. Minat Gordon dalam Setiabudi (2021)	Skala Likert : 1. Sangat tidak setuju : 1 2. Tidak setuju : 2 3. Kurang setuju : 3 4. Setuju : 4 5. Sangat setuju : 5
Fasilitas Kantor (X2)	1. Fasilitas alat kerja 2. Fasilitas alat perlengkapan kerja 3. Fasilitas sosial Wahyudi (2022)	Skala Likert : 1. Sangat tidak setuju : 1 2. Tidak setuju : 2 3. Kurang setuju : 3 4. Setuju : 4

		5. Sangat setuju : 5
Disiplin Kerja (X3)	1. Ketaatan terhadap aturan 2. Ketepatan waktu 3. Tanggung jawab Menurut Moenir dalam Sayoto (2018)	Skala Likert : 1. Sangat tidak setuju : 1 2. Tidak setuju : 2 3. Kurang setuju : 3 4. Setuju : 4 5. Sangat setuju : 5
Kualitas Pelayanan (Y)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Salbiah, <i>at al</i> (2019)	Skala Likert : 1. Sangat tidak setuju : 1 2. Tidak setuju : 2 3. Kurang setuju : 3 4. Setuju : 4 5. Sangat setuju : 5

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

D. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Keseneng yang berjumlah 574 keluarga / 1664 jiwa.

2. Sampel Dan Teknik Sampling

Menurut Sugiono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk

dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah menggunakan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiono, 2019). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan Rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus yang digunakan adalah :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : *Margin of Error*

Menurut rumus Slovin diatas,dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1664}{1 + (1664)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1664}{1 + 16,64}$$

$$n = \frac{1664}{17,64}$$

$$n = 94,33$$

dibulatkan $n = 94$.

E. Sumber Dan Jenis Data

1. Sumber Data

Sumber data merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Sumber data yang digunakan peneliti ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer diperoleh dari responden melalui penyebaran kuisioner.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder diperoleh dari jurnal skripsi, buku, dan juga penelitian terdahulu.

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer karena akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada 94 responden. Pengambilan sampel 94 responden dilakukan menggunakan rumus Slovin.

2. Jenis Data

Terdapat dua jenis data yang selanjutnya akan digunakan dalam penelitian, yaitu :

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata atau kalimat. Data kualitatif dalam penelitian akan diambil dari identitas responden (umur, masa

kerja, pendidikan) dan tanggapan atau jawaban responden melalui penyebaran kuesioner.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Alat analisis yang akan digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah uji validitas, uji realibilitas, korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, uji koefisien determinasi (*adjusted r square*), Uji T, dan Uji F.

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif dan juga data kuantitatif karena untuk menjabarkan karakteristik variabel dan menemukan keterkaitan antar variabel penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2019).

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 primer yang diolah (2023)

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, 2017).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data diperlukan untuk membuat sebuah keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis sebagian dari penelitian ini. Data yang diperoleh tidak akan ada artinya jika dilakukan analisis terhadap data tersebut. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Analisis data dalam penelitian ini dengan memanfaatkan progam aplikasi SPSS sebagai media perhitungan statistiknya. Analisis data diawali dengan uji instrument penelitian terlebih dahulu sebelum istrument penelitian tersebut digunakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Analisis data dilanjutkan dengan menganalisa instrument penelitian yang telah menghasilkan data dan pada akhirnya dilakukan pengajuan hipotesa.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghazali (2019) suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk melakukan uji validitas digunakan rumus korelasi product momen menurut Simamora dalam Ghazali (2019) sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

x = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

y = Skor total

$\sum x$ = Jumlah skor dari distribusi x

$\sum y$ = Jumlah skor dari distribusi y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skordistribusi x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skordistribusi y

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 25. (*Statistical Package For Social Science*), karena dalam program SPSS 25 tersebut sudah mengakumulasi rumus yang digunakan. Untuk menentukan nomor-nomor

item yang valid dan yang gugur, perlu dibandingkan dengan table r hitung.

Kriteria penilaian uji validitas, adalah :

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikan 10%) maka item pertanyaan adalah valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikan 10%) maka item pertanyaan tidak valid

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	0,549	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 2024

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 0,549 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	0,549	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 2024

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 0,549 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	0,549	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 2024

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 0,549 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	0,549	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 2024

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 0,549 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.

b. Uji Reabilitas

Dalam penelitian selain harus valid (sah) juga harus *realible* (dapat dipercaya) atau harus sesuai dengan kenyataan dan harus mempunyai nilai ketepatan. Menurut Baharuddin (2017) instrumen yang reliabel berarti instrument yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Hasil pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Uji reliabilitas pada

penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliable atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ menurut Imam Ghozali (2018). Untuk mengukur reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menurut Gunawan (2017) digunakan pengukuran dengan cara *One shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukurannya hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS Statistics 25 memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* (α).

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 115 sebagai berikut :

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Chronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kompetensi (X1)	0,955	0,70	Reliabel
2.	Fasilitas Kantor (X2)	0,901	0,70	Reliabel
3.	Disiplin Kerja (X3)	0,946	0,70	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,908	0,70	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

2. Uji Korelasi

Menurut Sugiono (2019), korelasi adalah analisis untuk mencari kekuatan hubungan antar dua variabel. Pedoman interpretasi korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.8
Interpretasi 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 - 1,000	sangat kuat

Sumber : Sugiyono 2019

a. Korelasi Sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk menguji satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat apakah terdapat hubungan atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi sederhana dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi

y = Jumlah skor y (Kualitas Pelayanan)

x = Jumlah skor x (Kompetensi X1, Fasilitas Kantor X2, Disiplin Kerja X3)

b. Korelasi Berganda

Korelasi berganda digunakan untuk menguji satu variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat apakah ada hubungan atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi berganda dengan rumus sebagai berikut : (Sugiono, 2019)

$$R_{yX_1X_2X_3} = \sqrt{\frac{r^2xy_1 + r^2xy_2 + r^2xy_3 - 2ryx_1ryx_2ryx_3rx_1x_2x_3}{1 - r^2x_1x_2x_3}}$$

Keterangan :

$R_{yX_1X_2X_3}$ = Korelasi antar variabel X_1 , X_2 , X_3 secara bersama-sama dengan variabel Y.

r_{x_1y} = Korelasi X_1 (Kompetensi) dengan Y (Kualitas Pelayanan)

r_{x_2y} = Korelasi X_2 (Fasilitas Kantor) dengan Y (Kualitas Pelayanan)

r_{x_3y} = Korelasi X_3 (Disiplin Kerja) dengan Y (Kualitas Pelayanan)

$r_{x_1x_2x_3}$ = Korelasi antara $X_1X_2X_3$

3. Uji Regresi

Uji regresi dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS versi 25 yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2018), rumus untuk mengukur uji regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y)

a = Konstanta yaitu nilai Y jika $X = 0$

b = Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

x = Variabel bebas (Kompetensi X_1) (Fasilitas Kantor X_2) (Disiplin Kerja X_3)

b. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier digunakan untuk menguji dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Ghozali (2018), uji regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- Y** = Variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y)
- a** = Konstanta yaitu nilai Y jika X_1, X_2 dan $X_3 = 0$
- b_1, b_2, b_3** = Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X_1, X_2 dan X_3
- X_{123}** = Variabel bebas adalah Kompetensi (X_1), Fasilitas Kantor (X_2) dan Disiplin Kerja (X_3)

4. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi *variabel independent*. Koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 berarti kemampuan variabel-variabel *dependent* amat terbatas. Dan sebaliknya jika yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel *dependent* menurut Ghozali, (2016).

5. Uji Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara yang memerlukan pengujian lanjut terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

- Hipotesis nol (H_0) tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- Hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini secara parsial menggunakan Uji t , sedangkan Pengujian hipotesis dalam penelitian ini secara simultan menggunakan Uji F .

a. Uji t (Uji secara Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidanya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) yaitu kompetensi, fasilitas kantor, disiplin kerja terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan. Apabila nilai signifikansi < 0.5 , atau t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Bahri, 2017).

Menurut Ghazali (2016) uji t digunakan untuk menguji signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Kriteria dalam pengujian t sebagai berikut:

1. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata α 5% uji dua arah, 5% atau 0,5.
 - a. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

- b. $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Menentukan nilai t_{hitung} dengan tingkat signifikansi $< 0,5$ yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan aplikasi SPSS
 3. Menentukan t-tabel dengan rumus $df = n-k-1$ dengan keterangan df (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan, n adalah *number* atau jumlah responden, k adalah konstruk atau jumlah variabel bebas, dan 1 adalah rumus atau dengan asumsi jumlah Y.
 4. Kriteria hasil pengujian sebagai berikut :
 - a. Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh variabel bebas (Komptensi, Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja) secara parsial terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan)
 - b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya ada pengaruh variabel bebas (Komptensi, Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja) secara parsial terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

b. Uji F (Uji secara Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kompetensi (X1), fasilitas kantor (X2), dan disiplin kerja (X3) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y). Langkah-langkah dalam melakukan uji f adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata α 5% uji satu arah, 5% atau 0,5.

- a. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
 - b. $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ artinya ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
2. Menentukan nilai f_{hitung} dengan tingkat signifikansi $< 0,1$ yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan aplikasi SPSS.
 3. Menentukan t-tabel dengan rumus $df = n-k-1$
 4. Kriteria hasil pengujian sebagai berikut :
 - a. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh variabel bebas (Kompetensi, Fasilitas kator, Disiplin kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan).
 - b. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya ada pengaruh variabel bebas (Kompetensi, Fasilitas kator, Disiplin kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Pemerintah Desa Keseneng

Penyelenggara pemerintah Desa Keseneng 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 Keseneng, 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 Keseneng 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 Keseneng yang berjumlah 94 responden. Data diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), dimana kuesioner tersebut diberikan kepada 94 responden yang berkaitan dengan Kompetensi, Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. Penjelasan responden secara menyeluruh, sebelum dilakukan analisis korelasi dan regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pembahasan identifikasi responden sebagaimana pada lampiran nomor 2 halaman 93 meliputi jenis kelamin, pendidikan, dan umur.

a. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

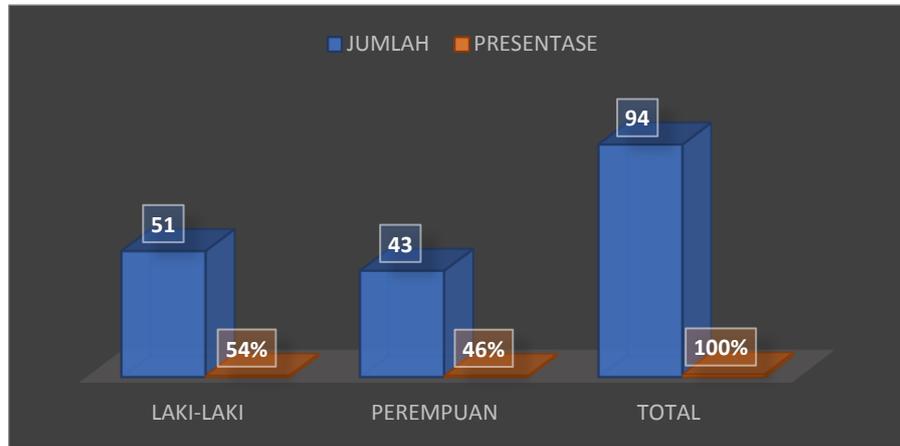
Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	51	54%
2.	Perempuan	43	46%
		94	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat Desa Keseneng yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 51 responden atau 54% dan responden berjenis

kelamin wanita yaitu sebanyak 43 responden atau 46%.. Berikut data yang disajikan dalam gambar 4.1



Grafik 4.1
Jenis Kelamin Responden

b. Umur Responden

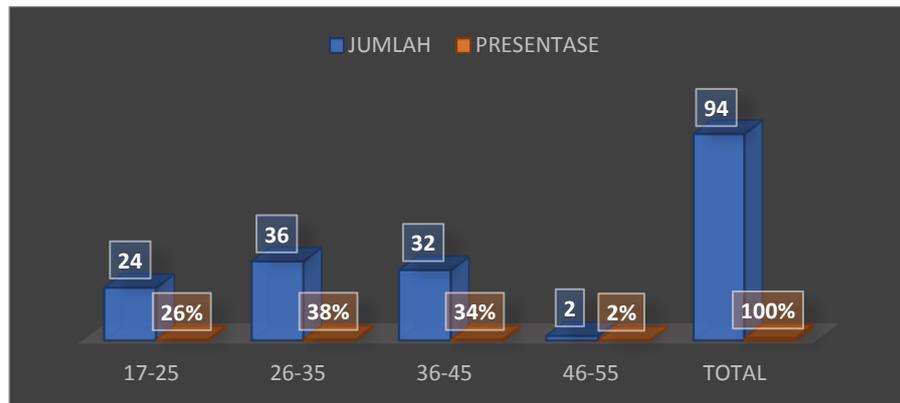
Mengingat pentingnya unsur usia dalam sebuah penelitian maka perlu di gambarkan tentang komposisi umur responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17- 25 tahun	24	26%
2.	26-35 tahun	36	38%
3.	36- 45 tahun	32	34%
4.	46-55 tahun	2	2%
		94	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa Sebagian besar masyarakat Desa Keseneng yang menjadi responden berumur diantara 26-35 tahun yaitu sebanyak 36 responden atau 38%, berikut grafiknya :



Grafik 4.2
Usia Responden

c. Pendidikan Responden

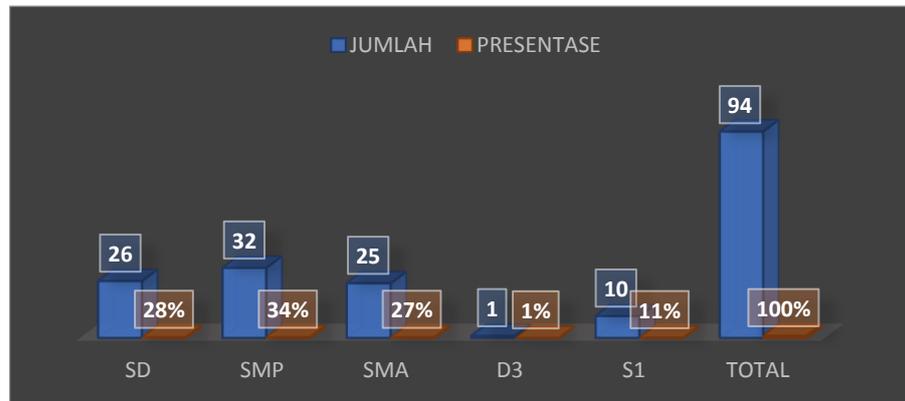
Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Usia Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	26	28%
2.	SMP	32	34%
3.	SMA	25	27%
4.	D3	1	1%
5.	S1	10	11%
		94	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar latar belakang Pendidikan masyarakat Desa Keseneng yang menjadi responden adalah SMP yaitu sebanyak 32 responden atau 34 %, 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 117 dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.4
Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KOMPETENSI	94	19.00	30.00	24.5532	1.85273
FASILITAS KANTOR	94	19.00	29.00	24.4362	1.89826
DISIPLIN KERJA	94	20.00	29.00	24.6596	1.69473
KUALITAS LAYANAN	94	18.00	28.00	22.4468	2.03526
Valid N (listwise)	94				

Berdasarkan Tabel 4.4, berikut merupakan kesimpulan dari hasil analisis deskriptif :

1. Variabel Kompetensi

Jawaban responden pada variabel kompetensi memiliki nilai rata-rata 24,55. 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 1,852 yang berarti tanggapan responden terhadap item variabel kompetensi bervariasi.

2. Variabel Fasilitas Kantor

Jawaban responden pada variabel fasilitas kantor memiliki nilai rata-rata 24,43. 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 1,8982 yang berarti tanggapan responden terhadap item variabel fasilitas kantor bervariasi.

3. Variabel Disiplin Kerja

Jawaban responden pada variabel disiplin kerja memiliki nilai rata-rata 24,65. 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 1,6947 yang berarti tanggapan responden terhadap item variabel disiplin kerja bervariasi.

4. Variabel Kualitas Pelayanan

Jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 22,44. 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 2,0352 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 25 sebagaimana dalam lampiran nomor 14 halaman 117 ditunjukkan Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Korelasi Sederhana Variabel Kompetensi (X1)

Correlations			
		Kompetensi	Kualitas Pelayanan
Kompetensi	Pearson Correlation	1	.652 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.652 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

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

Sumber : Data primer yang diolah 2024

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 0,652 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 117 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	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

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

Sumber : Data primer yang diolah 2024

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 0,684 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 118 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	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber : Data primer yang diolah 2024

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 0,876 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 118 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	.920 ^a	.847	.842	.80969	.847	165.871	3	90	.000
a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR									

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 tersebut dapat diketahui bahwa besarnya hubungan Kompetensi (X1), Fasilitas Kantor (X2), Disiplin Kerja (X3), dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,842 dan termasuk dalam kategori “Sangat kuat”. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tabel interpretasi 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 118 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)	4.852	2.137		2.270	.026
	KOMPETE NSI	.717	.087	.652	8.255	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 tersebut, persamaan regresi linear sederhana untuk variabel Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dituliskan, $Y = 4,852 + 0,717 X_1$. Nilai b sebesar 0,717 mengindikasikan bahwa setiap penambahan tingkat Kompetensi sebesar 0,717, diharapkan dapat menaikkan volume tingkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,717.

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)	2.201	2.259		.974	.332
	FASILITAS KANTOR	.821	.091	.684	8.985	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 tersebut, persamaan regresi linear sederhana untuk variabel Fasilitas Kantor (X₂) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dituliskan, $Y = 2,201 + 0,821 X_2$. Nilai b sebesar 0,821 mengindikasikan bahwa setiap penambahan tingkat Fasilitas Kantor sebesar 0,821, diharapkan dapat menaikkan volume tingkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,821.

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)	-.499	1.322		-.378	.707
	DISIPLIN KERJA	.939	.054	.876	17.405	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 tersebut, persamaan regresi linear sederhana untuk variabel Disiplin Kerja (X₃) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dituliskan, $Y = -0,499 + 0,939 X_3$. Nilai b sebesar 0,939 mengindikasikan bahwa setiap penambahan tingkat Disiplin Kerja sebesar 0,939, diharapkan dapat menaikkan volume tingkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,939.

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 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)	-6.490	1.404		-4.623	.000
	KOMPETENSI	.274	.053	.249	5.129	.000
	FASILITAS KANTOR	.229	.064	.190	3.596	.000
	DISIPLIN KERJA	.678	.060	.633	11.386	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.12 maka didapatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = -6,490 + 0,274 X_1 + 0,229 X_2 + 0,678 X_3 + e$$

Dari hasil perhitungan regresi diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai konstanta -6,490 artinya apabila variabel bebas (Kompetensi , Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja) sama dengan nol maka Kualitas Pelayanan sama dengan -6,490
- Nilai Koefisien regresi untuk variabel Kompetensi adalah 0,274 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, 229 dengan arah hubungan positif. Nilai hubungan yang positif menunjukkan bahwa Fasilitas Kantor berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan

d) Nilai Koefisien regresi untuk variabel Disiplin Kerja adalah 0, 678 dengan arah hubungan Positif. Nilai hubungan yang positif menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif 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 120 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	.920 ^a	.847	.842	.80969
a. Predictors: (Constant), disiplin kerja, fasilitas kantor, kompetensi				

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi atau Adjusted R Square sebesar 0, 842 atau 84,2%, dapat diartikan bahwa variabel bebas (kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) mampu menerangkan sebesar 84,2% terhadap variabel terikat (kualitas

pelayanan). Sedangkan sisanya 15,8% (100% - 84,2%) 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 $94 - 3 - 1 = 90$ sehingga diketahui t tabel sebesar 1.987

Adapun hasil uji t sebagaimana pada lampiran nomor 17 halaman 120 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)	-6.490	1.404		-4.623	.000
Kompetensi	.274	.053	.249	5.129	.000
fasilitas kantor	.229	.064	.190	3.596	.000
disiplin kerja	.678	.060	.633	11.386	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah 2024

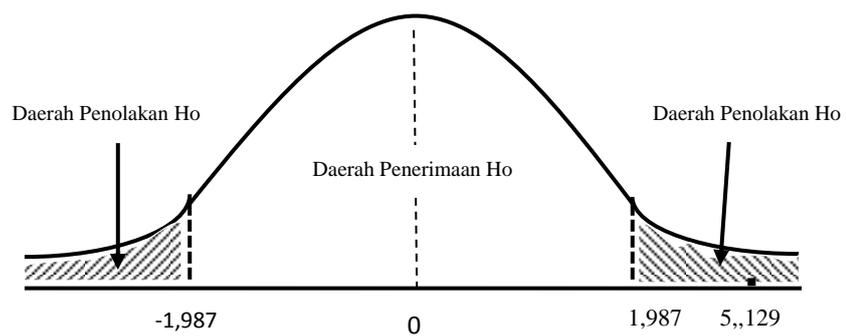
a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

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 $5,129 > 1,987$ 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)

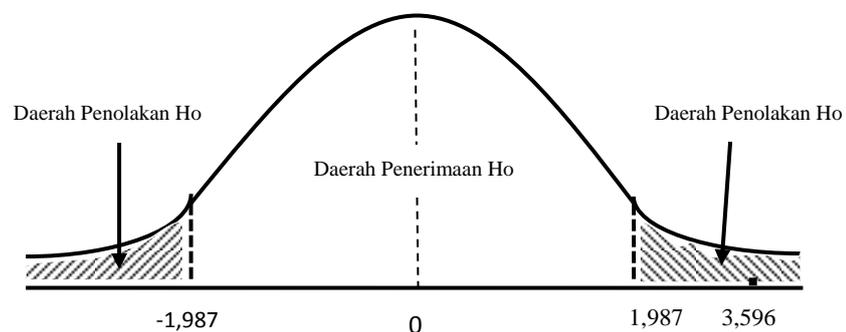
Hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_2 = 0$ 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 $3,596 > 1,987$ 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

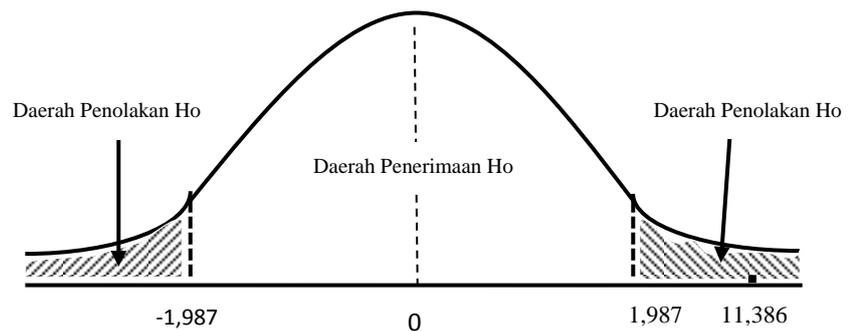
c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₀ : $\beta_2 = 0$ Tidak ada pengaruh Disiplin Kerja (X₃) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

H₃ : $\beta_2 \neq 0$ 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 $11,386 > 1,987$ dengan nilai positif menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka H₀ ditolak dan H₃ diterima yang berarti Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 4.3

Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 3

2. Uji F (Simultan)

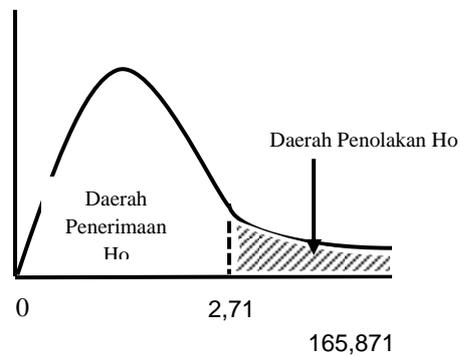
Uji F adalah suatu uji yang dilakukan untuk melihat bagaimana seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersama-sama. Maka nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 2,71 diperoleh dengan rumus $df = n - k - 1$ artinya $(94 - 3 - 1)$, $F = 3 ; 90 = 2,71$. Berikut ini adalah hasil uji F dengan SPSS versi 25.00 sebagaimana pada lampiran nomor 17 halaman 120 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	326.231	3	108.744	165.871	.000 ^b
	Residual	59.003	90	.656		
	Total	385.234	93			
a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN						
b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR						

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung 165,871 dan F tabel distribusi F yang diperoleh adalah 2,71. Sehingga nilai F hitung 165,871 > F tabel 2,71 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 Keseneng. Didapatkan hasil bahwa variabel Kompetensi (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,129 yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1.987 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini berarti Kompetensi mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan perangkat Desa Keseneng dan hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini dapat diterima dan menolak (H_0). Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Abdul Shomad (2023) menjelaskan bahwa, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. 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 Keseneng didapatkan hasil bahwa variabel Fasilitas Kantor (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,596 yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1.987 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini berarti Fasilitas Kantor mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng dan hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini dapat diterima dan menolak (H_0). Menurut Hardiyansyah (2017) menyatakan bahwa, analisis terhadap kebutuhan fasilitas kantor dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana. Dengan adanya fasilitas kantor yang memadai mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi perangkat maupun pelanggan saat proses pelayanan. 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 Keseneng didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja (X_3) memiliki nilai t hitung sebesar 11,386 yang lebih

besar dari t tabel yaitu 1.987 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini berarti Disiplin Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng dan hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini dapat diterima dan (Ho) ditolak. Menurut Hasibuan dalam Fathoni (2019) mengemukakan bahwa Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang mentaati 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. 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 Keseneng, memiliki nilai koefisien korelasi yang termasuk dalam kategori kuat. Selain itu Kompetensi juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi . Artinya Kompetensi mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, selain itu Kompetensi juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng.
2. Fasilitas Kantor mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, memiliki nilai koefisien korelasi yang termasuk dalam kategori kuat. Selain itu Fasilitas Kantor juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi. Artinya Fasilitas Kantor mempunyai hubungan dan juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng.

3. Disiplin Kerja mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng dengan nilai koefisien korelasi yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Selain itu Komitmen Disiplin Kerja juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi. Artinya Disiplin Kerja mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, selain itu Disiplin Kerja juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja (X1, X2, X3) memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Perangkat Desa Keseneng. Dari pengujian statistik F yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 165,871 > F tabel sebesar 2.71 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak, dan H₄ dapat diterima.
5. Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dari hasil uji determinasi sebesar 84,2% artinya Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng

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

- Abdul Shomad, (2023.) *Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik Kantor Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. Khidmatuna; Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 49-58
- Ade Rustiana , DianaNur Safitri (2017). *Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan Disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten semarang*
- Agussalim, & Mappatompo, A. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) Distribusi Makassar. Jurnal Competitiveness*, 1978-3035
- Alam, I. K. (2020). *Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Medika Darmaga Bogor. Penelitian Dosen.*
- Atik, Ratminto. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Barkah, J., & Sarwandianto, A. (2023). *Manajemen Pengembangan Kompetensi Guru sebagai Dererminan Kinerja Guru. Journal On Education*, 5(3), 6023-6031.
- Baharuddin, & Wahyuni, E. N. (2017). *Teori Belajar & Pembelajaran*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bahri S. & Nisa C. Y. (2017). *The Effect of Career Development and Work Motivation on Employee Job Satisfaction BPJS Employment Branch Office Belawan. Scientific Journal of Management & Business.*
- Barry, & Cushway. (2019). *Human Resource Management*. Jakarta, PT Elex Media Kumputindo
- Fathoni, A., Hendryawan, S., & Arifin, A. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang. Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(1), 58–69.
- Ghozali, & Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Imam. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022*
- Istianto, Bambang. (2018). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Jaza'ul Muslimah, Wisudani Rahmaningtyas (2019) *Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan*
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. (2018-95)
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Maulana, Muhammad Farid. (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati*. Economic Education Analysis Journal, 3(1).
- Mochamad Andi Septiono. (2017). *Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan se-kecamatan gunungpati*
- Nirwana. (2017). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alta.
- 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*
- Priyatmono, & Unggul. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja, Fasilitas Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Line Leavis PT. Kharisma Buana Jaya*.
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (2021). *The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Mallsat Banyuwangi Regency*. International Journal of Innovative Science and Research Technology, Volume 6(9), 325–329.
- Rahmaningtyas, W. (2019). *Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan*

Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. Economic Education Analysis Journal, 8(3), 911-924.

Riyanti Ratna Ayu Kurniasari, Nina Oktarina (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan*. Business and Accounting Education Journal BAEJ 1 (3) (2020) 280 - 289

Salbiah, Euis; Purnamasari, Irma; Fitriah, Maria & Agustini. (2019). *“Improvement of Land Service Quality in Public Sector”*. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 43(2): 33-42

Sayoto, B., & Winarto, H. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Mncv Bagian Produksi*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 1-14.

Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Setiabudi, D., & Anggraini, D. (2021). *Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas)*. *International Journal of Social and Public Administration*, 1(1).

Siregar, Y. L. (2020). *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tapak Tuan*. *Manajemen Bisnis Jurnal Magister Manajemen*. 85-92.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen Dengan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Cetakan Kelima. Bandung : Penerbit Alfabeta

Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, & Wiratna, (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Syifa Nurbani GM (2021), *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah*

Syafruddin. (2019). *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah*. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.1, No.2, Hal.133:146.

Tjiptono, Fandy. (2017). *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*
- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup, Y. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar. Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 5(1), 887-898*
- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). *Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. Business and Accounting Education Journal, 265-271.*
- Wibowo (2017). *Manajemen Kinerja*. Cetakan ke lima. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wirawan, R. A., Putra, A. R., & Defrizal. (2017). *Pengaruh Kompetensi Kerja, Responsif Kerja, dan Courtesy Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan. Jurnal Manajemen, 57-63.*

Lampiran
KUESIONER PENELITIAN

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 : 17 – 25 Tahun
- : 26 – 35 Tahun
- : 36 – 45 Tahun
- : 46 – 55 Tahun
- : ≥ 56 Tahun

C. DAFTAR PERNYATAAN

Kompetensi X₁

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perangkat Desa Keseneng sudah memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan					
2	Perangkat Desa Keseneng sudah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan					
3.	Perangkat Desa Keseneng sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan					
4.	Perangkat Desa Keseneng sudah memberikan pelayanan yang baik					
5.	Perangkat Desa Keseneng sudah memberikan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan					
6.	Dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat semakin membuat anda berminat untuk memperoleh pelayanan					

Fasilitas Kantor X₂

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perangkat Desa Keseneng dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan alat kerja berupa computer , printer yang memadai					
2	Perangkat Desa Keseneng dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan alat kerja yang memadai					
3.	Pelayanan perangkat Desa Keseneng sudah memberikan fasilitas ruang tunggu dan tempat ibadah yang memadai					
4.	Pelayanan perangkat Desa Keseneng sudah memberikan fasilitas halaman parkir yang memadai					

5.	Perangkat Desa Keseneng sudah memiliki kendaraan dinas yang menunjang pelayanan					
6.	Perangkat Desa Keseneng sudah memiliki ruang serbaguna dalam menunjang pelayanan					

Disiplin Kerja X₃

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

Kualitas Pelayanan Y

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Perangkat Desa Keseneng memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di janjikan dengan tepat					
2.	Perangkat Desa Keseneng dalam memberikan pelayanan sudah cepat tanggap					
3.	Perangkat Desa Keseneng dalam memberikan pelayanan dapat dipercaya					
4.	Perangkat Desa Keseneng sudah menggunakan komunikasi yang baik dalam memberikan					

	pelayanan					
5.	Perangkat Desa Keseneng dalam memberikan pelayanan sudah ramah dan sopan					
6.	Perangkat Desa Keseneng 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	L	SD
6	20	P	SMA
7	45	L	SD
8	35	L	SMA
9	35	P	SMA
10	35	L	S1
11	35	P	S1
12	47	L	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	L	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	L	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	P	SD
94	36	P	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

Lampiran 5

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

Tabel r

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															
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

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 25.00

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 25.00

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 25.00

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 25.00

Lampiran 12

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 25.00

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 25.00

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 25.00

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 25.00

Lampiran 14

HASIL UJI ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi	94	19	30	24.5532	1.85273
Fasilitas kantor	94	20	29	24.6596	1.69473
Disiplin kerja	94	19	29	24.4362	1.89826
Kualitas Pelayanan	94	18	28	22.4468	2.03526
Valid N (listwise)	94				

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

HASIL UJI KORELASI SEDERHANA

1. KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Correlations			
		KOMPETENSI	KUALITAS PELAYANAN
KOMPETENSI	Pearson Correlation	1	.652**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

2. FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Correlations			
		FASILITAS KANTOR	KUALITAS PELAYANAN
FASILITAS KANTOR	Pearson Correlation	1	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

Lampiran 15

3. DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Correlations			
		DISIPLIN KERJA	KUALITAS PELAYANAN
DISIPLIN KERJA	Pearson Correlation	1	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

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	.920 ^a	.847	.842	.80969	.847	165.871	3	90	.000

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

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

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)	4.852	2.137		2.270	.026
	KOMPETENSI	.717	.087	.652	8.255	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

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)	2.201	2.259		.974	.332
	FASILITAS KANTOR	.821	.091	.684	8.985	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

3. Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Disiplin Kerja

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.499	1.322		-.378	.707
	DISIPLIN KERJA	.939	.054	.876	17.405	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.490	1.404		-4.623	.000
	KOMPETENSI	.274	.053	.249	5.129	.000
	FASILITAS KANTOR	.229	.064	.190	3.596	.001
	DISIPLIN KERJA	.678	.060	.633	11.386	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

Lampiran 17
HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.847	.842	.80969
a. Predictors: (Constant), disiplin kerja, fasilitas kantor, kompetensi				

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

HASIL UJI t

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6.490	1.404		-4.623	.000
Kompetensi	.274	.053	.249	5.129	.000
fasilitas kantor	.229	.064	.190	3.596	.001
disiplin kerja	.678	.060	.633	11.386	.000
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan					

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

HASIL UJI F

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	326.231	3	108.774	165.871	.000 ^b
	Residual	59.003	90	.656		
	Total	385.234	93			
a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN						
b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR						

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 25.00

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Nur Hidayat

Nim : 20.51.0054

Mahasiswa Program : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tahun Akademik : 2020-2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : “ Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang” 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, 27 Mei 2024



Penulis

(Wahyu Nur Hidayat)



YAYASAN UNRARIS KABUPATEN SEMARANG
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Pada hari ini, Jumat tanggal, 26 bulan Juli tahun 2024 pukul 08.00 WIB, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS No 165/A.I/6/X/2023 tanggal 13 Oktober 2023 perihal Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS tingkat Sarjana (S1):

1. Nama lengkap : Dr. Eka Handriani, S.E., MM
Jabatan Akademik : Lektor Kepala
Pangkat / Golongan: Penata, Tk. I, III/d
Bertugas sebagai : Pembimbing Utama
2. Nama lengkap : Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA
Jabatan Akademik : Asisten Ahli
Pangkat / Golongan: Penata Muda, Tk. I, III/b
Bertugas sebagai : Pembimbing Pendamping

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah menyelesaikan proses pembimbing skripsi :

Nama : Wahyu Nur Hidayat
NIM : 20510054
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang

NO	T A H A P A N	TANGGAL	KETERANGAN
1	Penunjukan Dosen Pembimbing	8 November 2023	Ace Judul
2	Penyusunan Proposal Skripsi	19 November 2023	Bimbingan Bab I
3	Instrumen penelitian	5 Desember 2023	Bimbingan Bab I & II
4	Ijin Pelaksanaan Penelitian	6 February 2024	Bimbingan Bab I, II, III
5	Pengumpulan Data	15 February 2024	Ace Sidang Proposal
6	Analisis Data	20 Mei 2024	Bimbingan Bab IV & V
7	Penyusunan Laporan/Skripsi	27 Mei 2024	Ace Sidang Skripsi

Demikian berita acara bimbingan skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing Utama,

Dr. Eka Handriani, SE., MM
NIDN. 0607047601

Pembimbing Pendamping,

Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA
NIDN. 0617028803

Mengetahui
Dekan Ekonomi dan Bisnis UNRARIS,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.Si
NIDN. 0606056901



YAYASAN UNDARIS KABUPATEN SEMARANG
UNIVERSITAS DARUL ULMU ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini, Jumat tanggal, 26 bulan Juni tahun 2024 pukul 08.00 WIB, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS No 129/A.I/6/VII/2024 tanggal 25 bulan Juli tahun 2024 perihal Susunan Dosen Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS tingkat Sarjana (S1):

1. Nama lengkap : Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM
Jabatan Akademik : Guru Besar
Pangkat / Golongan: Pembina Tk. I/IV.b
Bertugas sebagai : Ketua Penguji
2. Nama lengkap : Dr. Eka Handriani, SE., MM
Jabatan Akademik : Lektor Kepala
Pangkat / Golongan: Penata, Tk. I, III/d
Bertugas sebagai : Anggota
3. Nama lengkap : Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA
Jabatan Akademik : Asisten Ahli
Pangkat / Golongan: Penata Muda, Tk. I, III/b
Bertugas sebagai : Anggota

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah diuji skripsinya,

Nama : Wahyu Nur Hidayat

N I M : 20510054

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang

NILAI HASIL UJIAN : Angka = 87.72 Equivalent = A

Demikian berita acara ujian skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua,

Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM
NIDN.0606096201

Anggota,

Dr. Eka Handriani, SE., MM
NIDN.0607047601

Anggota,

Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA
NIDN. 0617028803

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.Si
NIDN. 0606056901



**KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNRARIS
PRODI MANAJEMEN**

Nama Mahasiswa : WAHYU NUR HIDAYAT
NIM : 20510054
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Pembimbing Utama : Dr. Eka Handriani, SE., MM.
Pembimbing Pendamping : Pitaloka Dharma Ayu SE MBA
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang

No	Tanggal Konsultasi	Keterangan Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	31/10/2023	Pengajuan judul	[Signature]
2	2/11/2023	Revisi judul dan jurnal	[Signature]
3	8/11/2023	Pengajuan judul ACC	[Signature]
4	19/11/2023	Bimbingan Bab 1.	[Signature]
5	23/11/2023	Revisi bab 1, bimbingan bab 2.	[Signature]
6	29/11/2023	Bimbingan Bab 1 dan 2.	[Signature]
7	5/12/2023	Revisi bab 1 dan 2	[Signature]
8	27/12/23	Penulisan daftar pustaka, perbaikan penulisan referensi dan paragraf	[Signature]
9	5/2/2023	- Ditambahkan pengaruh antar variabel - Alamat download di Daftar pustaka - SPSS versi	[Signature]
10		Revisi tambahan "hub. antar variabel"	[Signature]
11	6/2/2024	Revisi Bab 3.	[Signature]
12	12/2/2024	Revisi Kuesioner	[Signature]
13	15/2/2024	ACC proposal	[Signature]
14	30/4/2024	Uji validasi dan reabilitas	[Signature]
15	20/5/2024	- Pendahuluan pembabakan, abstrak - Uji T diubah ke SPSS	[Signature]
16	30/5/2024	- Analisis Regresi ^{Substansi} - Bab 2 - saran - Uji koefisien determinasi	[Signature]
17	27/5/2024	Pertutupan ujian skripsi	[Signature]
18		ACC skripsi	[Signature]
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Mengetahui
Ketua Program Studi