

## DAFTAR RUJUKAN

- Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Skripsi. (Online). (<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13131/budiarto.pdf?sequence=1>). Diakses pada 18 Maret 2021.
- Dewandi dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emila Palembang*. Jurnal. (Online). (<http://eprints.mdp.ac.id/2335/1/Jurnal-2014200035.pdf>) diakses pada 18 Maret 2021.
- Fikri, Sirhan dkk. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa : Studi Pada Mahasiswa Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 3 Nomor 1. (Online). (<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/download/80/21>). Diakses 30 Maret 2021.
- Gde Muninjaya, A. A. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Harfika, Jarliyah dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal. (Online). (<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/download/1285/1045>) diakses 16 Maret 2021.
- Haryanto, Aris Tri dkk. 2012. *Pelayanan Kesehatan : Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri*. Jurnal Transformasi Volume XIV Nomor 22. (Online) (<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Transformasi/article/download/37/10>) diakses 30 Maret 2021.
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuisioner Menggunakan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Khoirista, Afrinda dkk. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan : Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume 25 Nomor. (Online)

<https://media.neliti.com/media/publications/86174-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf> .Diakses 4 Maret 2021.

Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi. (Online). <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/pdk1/article/view/1716/630> , Diakses 14 Maret 2021.

Lubis, Alfi Syahri dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Jurnal. (Online). (<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/download/619/431/>) diakses pada 15 Maret 2021.

Mernawati, Defi dkk. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang*. Journal. (Online). (<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/download/7755/5399>) diakses 19 Maret 2021.

Mustikowati, Rita Indah dkk. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Konsekuensinya Pada Loyalitas : Studi Pada Obyek Wisata Di Kabupaten Malang*. Jurnal Modernisasi Volume 7 Nomor 2. (Online). [https://www.researchgate.net/publication/307640467\\_PENGARUH\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_DAN\\_KONSEKUENSINYA\\_PADA\\_LOYALITAS\\_STUDI\\_PADA\\_OBYEK\\_WISATA\\_DI\\_KABUPATEN\\_MALANG](https://www.researchgate.net/publication/307640467_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_DAN_KONSEKUENSINYA_PADA_LOYALITAS_STUDI_PADA_OBYEK_WISATA_DI_KABUPATEN_MALANG) diakses 16 Juli 2021.

Nilasari, Eswika dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma Volume 13 Nomor 01. (Online). (<https://media.neliti.com/media/publications/115736-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>) diakses pada 15 Maret 2021.

Putra, Dhion Gama dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Jurnal. (Online). <https://media.neliti.com/media/publications/83133-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>. Diakses 20 Maret 2021.

Prasastono, Ndaru dkk. 2012. *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang*. Jurnal. (Online). <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/pdk1/article/view/1716/630>. Diakses 4 Maret 2021.

Prayitno, Duwi. 2018. *SPSS: Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa*. Dan Umum. Penerbit Andi. Yogyakarta

- Prihastono, Endro. 2012. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Costumer Service Berbasis Web*. Artikel. (Online). <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/download/1140/690>. Diakses 4 Maret 2021.
- Putri, Anindya Dwiana. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen : Studi Pada Blends Pasta And Chocolate Cabang Unika Semarang*. Diponegoro Journal Of Management Volume 6 Nomor 2. (Online). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/viewFile/17481/16734> 4 Maret 2021.
- Ramadhayanti, Ana. 2019. *Aplikasi SPSS Untuk Penelitian Dan Riset Pasar*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
- Rezha, Fahmi. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik* volume 1 mo,or 5. (Online). <https://media.neliti.com/media/publications/74038-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pub.pdf> diakses 4 Maret 2021.
- Ristiani, Ida Yunani. 2017. *Pengaruh Sarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien : Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor*. *Jurnal. Coetition* Volume VIII Nomor 2. (Online) (<http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/download/34/35>) diakses 1 April 2021.
- Rohman, Abdur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir<sup>TM</sup> Citayam*. Skripsi. (Online). <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36006/1/ABDUR%20ROHMAN%20-%20FITK.pdf>. Diakses 29 Maret 2021.
- Rumiyanti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Hukum Ekonomi Islam (Studi pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran*. Skripsi. (Online). <http://repository.radenintan.ac.id/4472/1/SKRIPSI%20AAA.pdf>. Diakses 30 Maret 2021.
- Saputro, Hendriawan Eko. 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. (Online). <https://eprints.uns.ac.id/10832/1/189951011201110051.unlocked.pdf>. Diakses 14 Maret 2021

- Syahbana, Donny. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*. Skripsi. (Online). ([https://eprints.uny.ac.id/38976/1/SKRIPSI\\_DONNY%20SYAHBANA\\_10404244005.pdf](https://eprints.uny.ac.id/38976/1/SKRIPSI_DONNY%20SYAHBANA_10404244005.pdf)) diakses 16 Maret 2021.
- Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan Volume 1 Nomor 2. (Online). <https://media.neliti.com/media/publications/296498-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-pe-e76218e9.pdf> diakses 16 Maret 2021.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Vellayati, Widya Arum. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Skripsi. (Online). [https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI\\_Widya%20Arum%20Vellayati\\_13802241017\\_Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran\\_Fakultas%20Ekonomi.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI_Widya%20Arum%20Vellayati_13802241017_Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran_Fakultas%20Ekonomi.pdf). Diakses 5 April 2021.

## LAMPIRAN KUISIONER PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

#### PADA PELAYANAN SLIK DI OJK MALANG

#### I. Identitas Responden

Jenis Kelamin : .....

Usia : .....

#### II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (  $\checkmark$  ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Keterangan jawaban :

**STS** = Sangat Tidak Setuju

**TS** = Tidak Setuju

**RG** = Ragu-ragu

**S** = Setuju

**SS** = Sangat Setuju

#### III. Kuisisioner

##### A. Bukti Fisik

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Petugas berpakaian bersih dan rapi					
2	Petugas menjaga kebersihan lingkungan kerja					

##### B. Daya Tanggap

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Petugas mampu menjawab sesuai pertanyaan konsumen					
2	Petugas siap membantu konsumen saat mengalami kesulitan					

### C. Jaminan

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Petugas keamanan selalu melakukan tugas pengamanan					
2	Petugas melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur					

### D. Keandalan

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Petugas mampu memberikan penjelasan secara terperinci tentang pelayanan SLIK					
2	Petugas melakukan pekerjaan dengan cepat dan benar dalam waktu kurang dari 30 menit					

### E. Empati

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Petugas selalu menyambut konsumen dengan salam					
2	Petugas selalu melakukan pelayanan dengan sikap sopan					

### F. Kepuasan Konsumen

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Anda tidak akan ragu datang kembali jika membutuhkan layanan dari OJK Malang di masa depan					
2	Menurut Anda penanganan petugas terhadap masalah sudah baik					
3	Menurut Anda petugas di OJK Malang sudah memberikan pelayanan dengan baik					

**LAMPIRAN DATA NILAI KUISONER**

X	X	T	X	X	to	X	X	to	X	X	to	X	X	TO	Y	Y	Y	TO
1.	1.	ot	2.	2.	ta	3.	3.	ta	4.	4.	ta	5.	5.	TA	1	2	3	TA
1	2	al	1	2	l	1	2	l	1	2	l	1	2	L				L
5	5	10	4	4	8	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14
4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	4	5	9	5	3	8	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	3	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	3	5	13
4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	4	14
5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
X	X	T	X	X	to	X	X	to	X	X	to	X	X	TO	Y	Y	Y	TO
1.	1.	ot	2.	2.	ta	3.	3.	ta	4.	4.	ta	5.	5.	TA	1	2	3	TA
1	2	al	1	2	l	1	2	l	1	2	l	1	2	L				L
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	4	13

4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	5	14
5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	5	10	4	5	5	14
5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14
4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13
4	4	8	4	5	9	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	4	5	13
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	4	13
X	X	T	X	X	to	X	X	to	X	X	to	X	X	TO	Y	Y	Y	TO
1.	1.	ot	2.	2.	ta	3.	3.	ta	4.	4.	ta	5.	5.	TA	1	2	3	TA
1	2	al	1	2	l	1	2	l	1	2	l	1	2	L				L
5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	5	10	5	4	9	5	5	5	15
5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	4	14
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13
5	4	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	5	4	13
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	4	12
5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	5	4	13
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12



4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	4	9	5	5	5	15
4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	4	13
5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	4	4	13
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4	5	5	14
5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	5	15
4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
X	X	T	X	X	to	X	X	to	X	X	to	X	X	TO	Y	Y	Y	TO
1.	1.	ot	2.	2.	ta	3.	3.	ta	4.	4.	ta	5.	5.	TA	1	2	3	TA
1	2	al	1	2	l	1	2	l	1	2	l	1	2	L				L
4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	5	5	5	15
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	5	4	9	3	4	7	5	5	10	4	4	8	5	5	5	15
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	5	5	14
5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	3	5	8	5	5	4	14
4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	5	5	15

X	X	T	X	X	to	X	X	to	X	X	to	X	X	TO	Y	Y	Y	TO
1.	1.	ot	2.	2.	ta	3.	3.	ta	4.	4.	ta	5.	5.	TA	1	2	3	TA
1	2	al	1	2	l	1	2	l	1	2	l	1	2	L				L
5	5	10	4	4	8	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	5	13
4	5	9	4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	5	9	4	4	5	13
5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	3	4	5	12
5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	5	13
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	5	9	3	5	8	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	5	5	15
4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	5	5	14
X	X	T	X	X	to	X	X	to	X	X	to	X	X	TO	Y	Y	Y	TO
1.	1.	ot	2.	2.	ta	3.	3.	ta	4.	4.	ta	5.	5.	TA	1	2	3	TA
1	2	al	1	2	l	1	2	l	1	2	l	1	2	L				L
4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9	5	4	4	13
5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	4	14
5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	4	4	12

5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12
4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021*



	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
x3.1	Pearson Correlation	,503*	,476**	,310**	,442**	1	,595**	,410**	,451**	,475**	,634**	,739*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
x3.2	Pearson Correlation	,477*	,501**	,394**	,367**	,595**	1	,444**	,423**	,563**	,666**	,757*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
x4.1	Pearson Correlation	,484*	,426**	,361**	,388**	,410**	,444**	1	,824**	,498**	,478**	,739*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
x4.2	Pearson Correlation	,449*	,367**	,409**	,359**	,451**	,423**	,824**	1	,478**	,414**	,720*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
x5.1	Pearson Correlation	,564*	,449**	,375**	,456**	,475**	,563**	,498**	,478**	1	,613**	,762*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
x5.2	Pearson Correlation	,469*	,473**	,369**	,439**	,634**	,666**	,478**	,414**	,613**	1	,773*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
total	Pearson Correlation	,757*	,677**	,610**	,641**	,739**	,757**	,739**	,720**	,762**	,773**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112

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

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

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021*

## LAMPIRAN *OUTPUT* HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

		Notes	
Output Created			30-Agu-2021 19:26:38
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		112
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		00:00:00,000
	Elapsed Time		00:00:00,016

[DataSet0]

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	total
Y1	Pearson Correlation	1	,477**	,390**	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	112	112	112	112
Y2	Pearson Correlation	,477**	1	,647**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	112	112	112	112
Y3	Pearson Correlation	,390**	,647**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112
total	Pearson Correlation	,765**	,865**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112

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

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021*



## LAMPIRAN *OUTPUT* HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X

```
RELIABILITY
/VARIABLES=x1.1 x1.2 x2.1 x2.2 x3.1 x3.2 x4.1 x4.2 x5.1 x5.2
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

### Reliability

Notes		30-Agu-2021 19:44:32
Output Created		
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	112
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=x1.1 x1.2 x2.1 x2.2 x3.1 x3.2 x4.1 x4.2 x5.1 x5.2 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,016
	Elapsed Time	00:00:00,016

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	112	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	112	100,0

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

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	10

**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	39,88	10,734	,685	,881
x1.2	39,96	11,062	,589	,888
x2.1	39,99	11,270	,507	,894
x2.2	39,94	11,248	,549	,890
x3.1	39,94	10,816	,663	,883
x3.2	39,99	10,784	,687	,881
x4.1	39,92	10,885	,666	,883
x4.2	39,88	10,950	,642	,884
x5.1	40,00	10,775	,693	,881
x5.2	39,95	10,772	,709	,880

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021*

**LAMPIRAN OUTPUT HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL Y**

RELIABILITY  
 /VARIABLES=Y1 Y2 Y3  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA  
 /SUMMARY=TOTAL.

**Reliability**

**Notes**

Output Created		30-Agu-2021 19:38:04
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	112
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,000
	Elapsed Time	00:00:00,008

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	112	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	112	100,0

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

**Reliability Statistics**

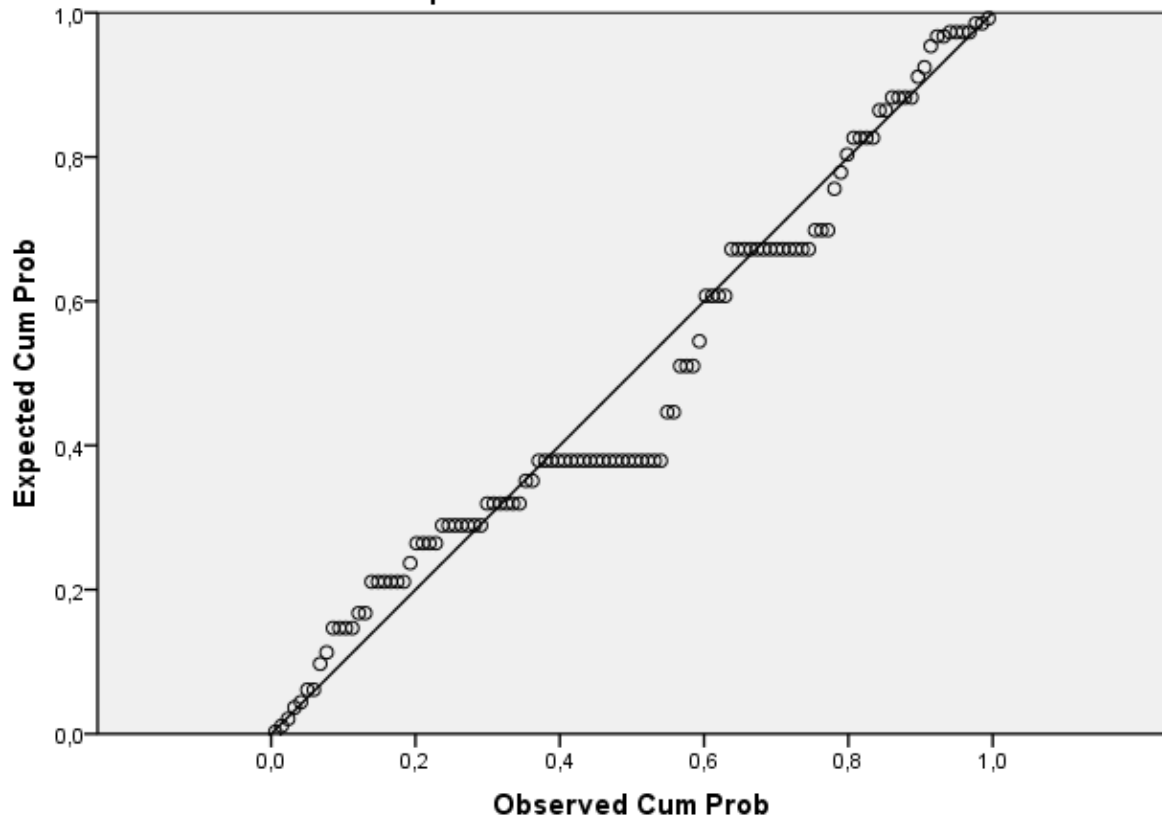
Cronbach's Alpha	N of Items
,753	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	8,84	,839	,479	,786
Y2	8,88	,716	,672	,561
Y3	8,87	,784	,602	,646

LAMPIRAN *OUTPUT* HASIL P-P PLOT

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Var Y



## LAMPIRAN *OUTPUT HASIL PRODUCT MOMENT CORRELATIONS*

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

#### Notes

Output Created Comments Input Missing Value Handling Syntax Resources	30-Agu-2021 21:19:52  DataSet0 <none> <none> <none> N of Rows in Working Data File 112 Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair. CORRELATIONS /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.  Processor Time 00:00:00,016 Elapsed Time 00:00:00,016
--	--

[DataSet0]

#### Correlations

		Var X1	var x2	var.x3	varx4	var x5	var Y
Var X1	Pearson Correlation	1	,417**	,602**	,497**	,598**	,534**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112
var x2	Pearson Correlation	,417**	1	,490**	,460**	,527**	,361**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112
var.x3	Pearson Correlation	,602**	,490**	1	,507**	,728**	,546**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112
varx4	Pearson Correlation	,497**	,460**	,507**	1	,545**	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	112	112	112	112	112	112

var x5	Pearson Correlation	,598**	,527**	,728**	,545**	1	,622**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	112	112	112	112	112	112
var Y	Pearson Correlation	,534**	,361**	,546**	,596**	,622**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	112	112	112	112	112	112

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

### LAMPIRAN *OUTPUT* HASIL REGRESI UJI T DAN UJI F

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4 x5.
```

#### Regression

#### Notes

Output Created		30-Agu-2021 21:31:28
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	112
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT y /METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4 x5.
Resources	Processor Time	00:00:00,031
	Elapsed Time	00:00:00,312
	Memory Required	2668 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	var x5, var x2, varx4, Var X1, var.x3 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: var Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,503	,479	,902

a. Predictors: (Constant), var x5, var x2, varx4, Var X1, var.x3

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87,089	5	17,418	21,422	,000 <sup>a</sup>
	Residual	86,188	106	,813		
	Total	173,277	111			

a. Predictors: (Constant), var x5, var x2, varx4, Var X1, var.x3

b. Dependent Variable: var Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,480	1,057		3,293	,001
	Var X1	,203	,122	,153	1,666	,099
	var x2	-,096	,119	-,068	-,807	,422
	var.x3	,110	,145	,080	,755	,452
	varx4	,434	,113	,332	3,826	,000
	var x5	,452	,152	,327	2,978	,004

a. Dependent Variable: var Y

Lamiran 1. Gambar penelitian

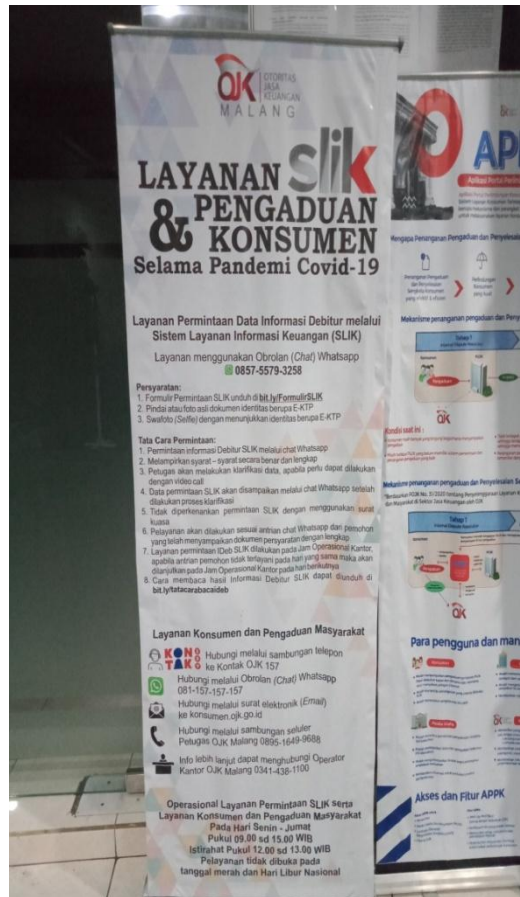


Dokumentasi Peneliti: Otoritas Jasa Keuangan



Dokumentasi wawancara dengan petugas security Otoritas Jasa Keuangan

## Dokumentasi papan informasi Layanan SLIK dan pengaduan Konsumen selama pandemi Covid-19



Dokumentasi petugas sedang melayani konsumen/tamu yang datang ke Otoritas Jasa Keuangan



Lampiran 2.



Nomor : S-556/KO.0401/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Keterangan Selesai Penelitian

13 Oktober 2021

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas  
Yudharta Jl. Univ. Yudharta No.07, Purwosari  
Pasuruan

Menunjuk surat Saudara nomor 0111/S9/FISIP.UYP/II/06/2021 tanggal 24 Juni 2021 hal Riset/Survey, dapat kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : M. Ziya'ul Haqi  
NIM : 201769080027  
Angkatan/Semester : 2017 /VIII  
Program Studi : Administrasi Publik

telah selesai melakukan penelitian di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Malang dalam rangka penyusunan skripsi berjudul : "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di Otoritas Jasa Keuangan (OJK)". Penelitian dimaksud telah dilaksanakan terhitung sejak tanggal 16 s.d. 28 Agustus 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala OJK Malang

Sugiarto Kasmuri

Dokumen Ini Ditandatangani secara Elektronik.  
Validasi dapat dilihat melalui scan QR-Code.




KP: D.03/KO.0401010

Kantor OJK Malang  
Jl. Letjen Sutoyo No. 109-111 Malang  
Telepon : 0341-4381100, 0341-4381101; Situs : www.ojk.go.id

OJK-131021-079910

Lampiran.3

**UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK**  
*Kantor Pusat :*  
Jl. Univ. Yudharta No. 07 Sengonagung Purwosari Pasuruan Fax.0343-611186

---

Nomor : 0111/S9/FISIP.UYP/II/06/2021  
Lamp : -  
Hal : Riset/survey

**Kepada Yth.**  
**Bapak/Ibu Kepala**  
**Kantor Otoritas Jasa Keuangan Malang**  
**Lowokwaru Kota Malang**

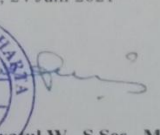

**Di Tempat**


Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

1. Nama Mahasiswa : M. Ziya`ul Haqi
  - a. NIM : 201769080027
  - b. Angkatan/Semester : 2017/VIII
  - c. Program Studi : Administrasi Publik
2. Tema Riset/Survey : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
3. Tempat Riset/Survey : **Kantor Otoritas Jasa Keuangan Malang**
4. Lama Riset/Survey : 2 Minggu
5. Peserta : 1 (satu) orang

Kami percaya bahwa demi pendidikan kita, maka Bapak/Ibu/Saudara akan bersedia membantu kami.  
Demikian, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Pasuruan, 24 Juni 2021

  
  
Any Urwatul W., S.Sos., M.AB  
NIP.Y 0691103037



**UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

Kantor Pusat :  
Jl. Univ. Yudharta No. 07 Sengonagung Purwosari Pasuruan Fax.0343-611186

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : M. Ziyadul Haqi  
 NIM : 2017 6908 0027  
 Prodi : Administrasi Publik  
 Angkatan/tahun : 2017  
 Nama Dosen Pembimbing : Bu Rossa Ilma Silfiah  
 Judul Skripsi : Kualitas pelayanan publik bidang sistem layanan informasi keuangan (SLIK) di kantor jasa keuangan (JK) Makrem

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing
1	18 / mar 2021	Teknik penulisan	[Signature]
2	29 / mar 2021	Penelitian terdahulu	[Signature]
3	31 / mar 2021	Bab III	[Signature]
4	20 / mei 2021	Teknik penulisan	[Signature]
5	17 / juni 2021	Teknik penulisan	[Signature]
6	29 / juni 2021	Konsultasi Bab IV	[Signature]
7	20 / juli 2021	lanjutan	[Signature]
8	30 / juli 2021	Koreksi Bab IV	[Signature]
9	2 / ags 2021	" Swamy	[Signature]
10	27 / ags 21	Ace	[Signature]
11			
12			
13			
14			

**\*Minimal 10 kali bimbingan, untuk Mengikuti Ujian Skripsi**

Mengetahui,

Dekan  
(.....)
Kaprodi  
(.....)
Dosen Pembimbing  
[Signature]  
(Dr. Rossa Ilma Silfiah)