

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN
BIMBINGAN PERKAWINAN CALON PENGANTIN
DI KUA TANJUNG PRIOK KOTA JAKARTA UTARA**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :

NOVITANINGSIH

NPM. 21710022

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN
BIMBINGAN PERKAWINAN CALON PENGANTIN
DI KUA TANJUNG PRIOK KOTA JAKARTA UTARA**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Oleh :

**NOVITANINGSIH
NPM. 21710022**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023

ABSTRAK

Novitaningsih. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Kota Jakarta Utara*. Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Dr.Suharto,S.E.,M.M.C.R.B.C. (2) Dr.MarhabanSigalingging,M.M.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin.

Sumber daya manusia yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia. Kemampuan manusia tersebut diantaranya kemampuan dalam melayani. Kualitas Pelayanan melalui kinerja merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat, artinya kualitas pelayanan yang baik melalui kinerja yang baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk itulah pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan manajemen organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam program pelayanan bimbingan perkawinan calon pengantin di KUA Tanjung Priok kota Jakarta Utara. Instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaires*). Data yang telah terkumpul dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan *path analysis*. Selain dideskripsikan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan *path analysis*, dilanjutkan pada pendeskripsian secara kualitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas. Sampel dalam penelitian ini adalah calon pengantin yang mengikuti bimbingan yang berjumlah 30 responden.

Pada penelitian ini ditemukan tiga hal yaitu 1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang terlihat dari kemampuan dan keterampilan pegawai serta keadandalan pegawai dalam memberikan pelayanan. 2) terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat terlihat dari bagaimana pegawai memenuhi tanggung jawab yang ada dalam uraian pekerjaannya dan masih membantu rekan lain yang memiliki beban kerja berlebihan; 3) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja yang terlihat dari pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang dapat memuaskan masyarakat merupakan pegawai yang dapat memenuhi tanggung jawabnya.

Maka dari hasil penelitian ini agar: (1) Kualitas pelayanan khususnya pada indikator *Tangibles* (bukti fisik) pada sarana prasarana di KUA Tanjung Priok kota Jakarta Utara dapat segera diperbaiki. Diharapkan KUA bisa mempersiapkan segala kebutuhan masyarakat (pelanggan/konsumen) dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hendaknya Kementerian Agama Pusat dapat menambah anggaran yang diperuntukan untuk sarana dan prasarana di KUA. (2) Kinerja Pegawai pada indikator Sikap sebaiknya juga dapat lebih ditingkatkan, hendaknya Pegawai dapat lebih meningkatkan dedikasi dan profesionalisme, dan Pegawai dapat lebih meningkatkan jiwa integritas pribadi yang baik. (3) Setiap pegawai harus dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan bekerja dengan kinerja yang baik. Sehingga masyarakat (pelanggan/konsumen) merasakan kepuasan.

ABSTRACT

Novitaningsih. 2023. *The Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Prospective Bride and Groom Marriage Guidance Service Program at the Tanjung Priok KUA, North Jakarta City*. Master of Management Postgraduate Program Thesis at Muhammadiyah Metro University. Supervisors: (1) Dr.Suharto,S.E.,M.M.C.R.B.C. (2) Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

Keywords: Quality of Service, Employee Performance, Community Satisfaction, Prospective Bride and Groom Marriage Guidance Program.

Human resources, namely time, energy and human ability. These human capabilities include the ability to serve. Service quality through performance is a determining factor for community satisfaction, meaning that good service quality through good performance will increase community satisfaction. For this reason, proper management of human resource management is the key to the success of organizational management in achieving organizational goals.

This study aims to determine whether there is an influence between service quality and employee performance on community satisfaction in the marriage guidance service program for prospective brides at the Tanjung Priok KUA, North Jakarta city. The main instrument used for data collection in this study is a questionnaire (questionnaires). The data that has been collected is analyzed quantitatively using path analysis. Apart from being described based on the results obtained from data processing using path analysis, it is continued with a qualitative description to obtain a clearer picture. The sample in this research is the bride and groom who follow the guidance, amounting to 30 respondents.

In this study, three things were found: 1) there was an influence of service quality on community satisfaction as seen from the abilities and skills of employees and the reliability of employees in providing services. 2) there is an influence of employee performance on community satisfaction as seen from how employees fulfill the responsibilities in their job descriptions and still help other colleagues who have excessive workloads; 3) there is an influence between service quality on performance which can be seen from employees who have the abilities and skills that can satisfy the community are employees who can fulfill their responsibilities.

So from the results of this study so that: (1) The quality of service, especially on the Tangibles indicator (physical evidence) at infrastructure facilities at KUA Tanjung Priok, North Jakarta city, can be immediately improved. It is hoped that KUA can prepare all the needs of the community (customers/consumers) in obtaining quality services. The Central Ministry of Religion should be able to increase the budget allocated for facilities and infrastructure at KUA. (2) Employee performance on the Attitude indicator should also be further improved, Employees should be able to increase their dedication and professionalism, and Employees can further develop a good spirit of personal integrity. (3) Every employee must be able to maintain the quality of service provided to the community and work with good performance. So that people (customers / consumers) feel satisfaction.

RINGKASAN

Novitaningsih. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Kota Jakarta Utara*. Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Dr.Suharto,S.E.,M.M.C.R.B.C. (2) Dr.MarhabanSigalingging,M.M.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin.

Paragraf pertama ini berisi latar belakang masalah. Pengelolaan manajemen sumber daya manusia pada kemampuan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang tepat merupakan kunci keberhasilan manajemen organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yaitu mencapai kepuasan. Organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat diantaranya adalah organisasi Pemerintahan. Kementerian Agama merupakan salah satu organisasi yang melakukan pelayanan dengan berorientasi pada tujuan mencapai kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin untuk mewujudkan keluarga-keluarga yang sakinah, mawadah, warohmah. Namun ternyata dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala. Kendala pada kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berdampak pada Kepuasan masyarakat.

Paragraf kedua berisi kajian literatur tentang pengertian tentang kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan, pengertian perkawinan dan bimbingan perkawinan calon pengantin. Pada penelitian ini mengidentifikasi *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Kota Jakarta Utara* dengan indikator-indikatornya dan memaparkan penelitian yang relevan serta menjelaskan tentang kerangka pemikiran.

Paragraf ketiga menjelaskan tentang design penelitian, tahapan penelitian, definisi operasional dari variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta variabel kepuasan masyarakat. Di paragraph ini dijelaskan tentang Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta Teknik analisis data.

Paragraf keempat berisi pembahasan dan penutup yang terdiri dari simpulan, implikasi dan saran. Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian (1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang terlihat dari kemampuan dan keterampilan pegawai serta keadandalan pegawai dalam memberikan pelayanan (2) terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat terlihat dari bagaimana pegawai memenuhi tanggung jawab yang ada dalam uraian pekerjaannya dan masih membantu rekan lain yang memiliki beban kerja berlebihan (3) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja yang terlihat dari pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang dapat memuaskan masyarakat merupakan pegawai yang dapat memenuhi tanggung jawabnya.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis oleh **NOVITANINGSIH** ini,
Telah di perbaiki dan disetujui untuk diujikan

Metro,
Pembimbing I



Dr. Suharto, S.E.M.M, C.R.B.C.
NIDN. 0228035801

Pembimbing II



Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.
NIDN. 0223016502

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. Deny Edy Widodo, S.E.,M.M
NIDN. 0414087802

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis oleh **NOVITANINGSIH** ini,
Telah di pertahankan di depan tim penguji,

Metro,
Tim Penguji



_____, **Ketua**
Dr. Suharto, S.E.M.M, C.R.B.C.



_____, **Sekretaris**
Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.



_____, **Penguji Utama**
Dr. Afdal Mazni, S.E.M.M.

Menyetujui,
Direktur Pascasarjana,



Dr. H. Agus Sutanto, M.Si.
NIP. 19620827 198803 1 001

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Novitaningsih
Tempat/Tanggal Lahir : Kuningan, 30 November 1980
NPM : 21710022
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Kota Jakarta Utara*

Dengan penuh kesadaran saya telah memahami sebaik-baiknya dan menyatakan bahwa karya ilmiah Tesis ini bebas dari segala bentuk plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti adanya indikasi plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomer 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Metro, Mei 2023
Yang Membuat Pernyataan



Novitaningsih
Novitaningsih
NPM.21710022

MOTTO

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”

(Abu Hamid Al Ghazali)

“Dengan Ilmu Jadikan Diri Kita Bermanfaat Bagi Banyak Orang. Waktu Tak Bisa Diulang. Pergunakan Waktu untuk Beribadah Menuntut Ilmu Sebaik Mungkin, Sebelum Menyesal Kemudian”

(Novitaningsih)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Orang tua saya, Bapak Sutrisno Arifien dan Ibu Suningsih, yang selalu mendoakan, serta membantu baik moril maupun material demi keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan.
2. Suamiku tercinta Andri Hadiyanto, M.Han., dan anakku Fairuz Farah Hadiyanto yang menjadi penyemangatku.
3. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro Bpk Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd yang mendukung dan memotivasi peneliti untuk melanjutkan kuliah S2 di Pascasarjana UM Metro.
4. Direktur Program Pasca Sarjana UM Metro Dr. H. Agus Sutanto, M.Si., Bpk para Pembimbing dan Bpk penguji yang telah sabar membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan tesis ini, dan seluruh staf UM Metro yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Kakak dan Adikku Bpk Eko, Ibu Ani, Ibu Sansan, Ibu Tri, Bpk Yusup, Ibu Ike, Bpk Daryono, Bpk Yudi, Ibu Qonita yang selalu mendukung dan memotivasi peneliti.
6. Bpk. Drs. H. Ahmad Baihaqi, M.Si., Bpk H. Nasrudin, LC, M.M., Bpk Akrom, S.Ag, M. Si., Bpk. Muhammad Faiz Arrrauhi, S.HI, dan semua teman-teman rekan kerja di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Sahabat-sahabatku Bpk Sopian Mega, Saudariku Mbak Aninda, Bu Uut yang telah membantu dan memberi semangat peneliti serta teman teman seperjuangan Pasca Sarjana Magister Manajemen UM Metro, terima kasih atas kekompakan dan rasa kekeluargaan yang penuh canda yang telah kalian berikan.



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 94/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NOVITANINGSIH
NPM : 21710022
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN BIMBINGAN PERKAWINAN CALON PENGANTIN DI KUA TANJUNG PRIOK KOTA JAKARTA UTARA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 Mei 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Jl. Hajar Dewantara No. 116
Sulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jember, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
SURAT PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN MOTTO.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6

C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Ruang lingkup Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2. Kinerja Pegawai.....	13
a. Pengertian Kinerja Pegawai.....	13
b. Indikator Kinerja Pegawai.....	15
3. Kepuasan Masyarakat.....	17
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	17
b. Indikator Kepuasan.....	19
4. Program Pelayanan Bimbingan Calon Pengantin.....	21
a. Pengertian Perkawinan.....	21
b. Pengertian Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin.....	23
B. Penelitian yang Relevan.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	26
2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.....	26
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kinerja Pegawai.....	27
4. Kerangka Konseptual.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Rancangan Penelitian.....	30
B. Tahapan Penelitian.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	31
C. Definisi Operasioal.....	31
1. Variabel Kualitas Pelayanan	31
2. Variabel Kinerja Pegawai	32
3. Variabel Kepuasan Masyarakat	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Observasi.....	33
2. Kuesioner.....	33
E. Instrumen Penelitian.....	33
1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	33
2. Kisi-kisi Instrumen Kinerja Pegawai.....	34

3. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Uji Persyaratan Analisis Data.....	37
a. Pengertian Uji Normalitas.....	37
b. Pengertian Uji Homogenitas.....	37
c. Pengertian Uji Linearitas.....	38
3. Hipotesis Statistika.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Tempat Penelitian.....	39
B. Hasil Penelitian.....	40
1. Karakteristik Responden.....	40
2. Deskripsi Data.....	41
3. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	49
a. Validitas Instrumen.....	49
b. Reliabilitas Instrumen.....	52
4. Uji Prasyarat Analisis Data.....	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Linearitas.....	56
c. Uji Homogenitas.....	58

5. Pengujian Hipotesis.....	60
6. Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	73
A. Simpulan.....	73
.	
B. Implikasi.....	75
.	
C. Saran.....	76
DAFTAR LITERATUR.....	78
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah peserta Calon Pengantin yang mengajukan nikah dan jumlah peserta Calon Pengantin yang telah mengikuti Program Bimbingan Perkawinan pada KUA Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2022...	3
Tabel 2. Jumlah Angka Perceraian Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta..	4
Tabel 3. Penelitian yang Relevan.....	24
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Pegawai.....	35
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat.....	36
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 9. Statistika Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 11. Statistika Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai.....	44
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai.....	45
Tabel 13. Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat.....	46
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat.....	48
Tabel 15. Uji coba instrumen variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 16. Uji coba instrumen variabel Kinerja Pegawai.....	50
Tabel 17. Uji coba instrumen variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
Tabel 18. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 19. Uji Reliabilitas Instrumen Per Variabel.....	53
Tabel 20. Tes of Normality Variabel Kualitas Pelayanan.....	54

Tabel 21. Tes of Normality Variabel Kinerja Pegawai.....	55
Tabel 22. Tes of Normality Variabel Kepuasan Masyarakat.....	56
Tabel 23. Hasil Uji Linearitas Variabel ($X_1=\xi_1$) atas ($X_3=\eta_2$).....	57
Tabel 24. Hasil Uji Linearitas Variabel ($X_2=\eta_1$) atas ($X_3=\eta_2$).....	57
Tabel 25. Hasil Uji Linearitas Variabel ($X_1=\xi_1$) atas ($X_2=\eta_1$).....	58
Tabel 26. <i>Tabel Test of Homogeneity of Variance</i>	58
Tabel 27. <i>Tabel Test of Homogeneity of Variance</i>	59
Tabel 28. <i>Tabel Test of Homogeneity of Variance</i>	59
Tabel 29. Nilai Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel ξ_1 terhadap η_1	61
Tabel 30. Pengujian Hipotesis 1.....	61
Tabel 31. Pengaruh langsung Variabel ξ_1 terhadap η_1	62
Tabel 32. Nilai Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel η_2 terhadap η_1	62
Tabel 33. Pengujian Hipotesis 2.....	63
Tabel 34. Pengaruh langsung Variabel η_2 terhadap η_1	63
Tabel 35. Nilai Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel ξ_1 terhadap η_2	64
Tabel 36. Pengujian Hipotesis 3.....	64
Tabel 37. Pengaruh Langsung Variabel ξ_1 terhadap η_2	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	28
Gambar 2. Model Struktur Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	30
Gambar 3. Histogram Variabel Kualitas Pelayanan	43
Gambar 4. Histogram Variabel Kinerja Pegawai	46
Gambar 5. Histogram Variabel Kepuasan Masyarakat	49
Gambar 6. Gambar Q-Q Plot Variabel Kualitas Pelayanan	54
Gambar 7. Gambar Q-Q Plot Variabel Kinerja Pegawai	55
Gambar 8. Gambar Q-Q Plot Variabel Kepuasan Masyarakat	56
Gambar 9. Diagram Path	60

DAFTAR LAMPIRAN

Koesioner.....	81
Hasil SPSS Kualitas Pelayanan.....	99
Butir Instrumen Kualitas Pelayanan sebelum Uji Validitas.....	101
Butir Instrumen Kualitas Pelayanan setelah Uji Validitas.....	102
Hasil SPSS Kinerja Pegawai.....	103
Butir Instrumen Kinerja Pegawai sebelum Uji Validitas.....	105
Butir Instrumen Kinerja Pegawai setelah Uji Validitas.....	106
Hasil SPSS Kepuasan Masyarakat.....	107
Butir Instrumen Kepuasan Masyarakat sebelum Uji Validitas.....	109
Butir Instrumen Kepuasan Masyarakat setelah Uji Validitas.....	110
Hasil Reability Statistics.....	111
Data Total Koesioner Penelitian.....	112
Hasil Uji Deskriptif Kinerja Pegawai.....	113
Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	114
Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	115
Hasil Uji Normalitas dan Linearitas.....	116
Hasil Uji Homogenitas.....	117
Pengujian Path.....	118
Surat Keputusan Pembimbing.....	119
Surat Izin Pra Survey.....	120

Surat Balasan Izin Pra Survey.....	121
Surat Izin Penelitian.....	122
Surat Balasan Izin Penelitian.....	124
Surat Keterangan.....	125
Kartu Bimbingan.....	126
Dokumentasi Penelitian.....	133
Profile KUA Kec. Tanjung Priok Kota Jakarta Utara.....	136
Riwayat Hidup.....	143