

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhammad. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. Jurnal ACADEMICA Fisip Untad VOL.03 No. 02 Oktober 2011
- Arnaz, Yenni 2011. *Profesionalisme Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia*. Jurnal Aviasi Langit Biru. Volume 4 tahun 2011
- Darus, Muhammmad Dhio. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.3 No.6
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media
- Ghozali, Imam. 2016. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Badan Penerbit Universitas diponegoro. Semarang
- Kotler, Philip. 2016. *Marketing Management, (16thEdition)*, New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip. dan Garry Armstrong. 2013. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Jilid 2, PT. Indeks : Jakarta
- Nugroho, Cahyo. 2013. *Aksesibilitas Halte Dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Keputusan Pengguna*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta
- Parasuraman, A. 2012. *“Problems and Strategies in Services Marketing”*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)
- Purbayu, B. dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Micrisoft Excel & SPSS*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Rachman, Anbiya Fatchur 2013. *Pengaruh Aksesibilitas Halte Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Keputusan Pengguna*. Jurnal Universitas Pasundan

Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. PT. Elex Media Komputindo.

Tjiptono, Fandy. 2013. *Manajemen Jasa. Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.



## Lampiran 1

Form lembar kuisisioner

Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati,

Saya adalah Mahasiswa Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Narotama Surabaya yang sedang melakukan penelitian Tugas Akhir. Kuisisioner ini merupakan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kepuasan pelayanan di Bandar Udara Juanda Surabaya. Hasil kuisisioner ini tidak untuk dipublikasikan melainkan untuk kepentingan penelitian semata .

No. Kuisisioner : .....

Hari/Tanggal : .....

### A. Identitas Responden

**Petunjuk :** berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih. Isilah (.....) sesuai dengan jawaban anda.

1.	<b>Nama:</b> .....
----	-----------------------

2.	<b>Usia:</b> .....
----	-----------------------

3.	<b>Jenis Kelamin:</b>	
	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan

4.	<b>Pekerjaan:</b>	
	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	<input type="checkbox"/> Tidak Bekerja
	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	
	Lain-lain: .....	

5.	<b>Pendidikan Terakhir:</b>	
	<input type="checkbox"/> SD/Sederajat	<input type="checkbox"/> SMA/ Sederajat
	<input type="checkbox"/> SMP/ Sederajat	<input type="checkbox"/> Universitas/Akademi
	Lain-lain:.....	

6.	<b>Maskapai Penerbangan:</b> .....
----	---------------------------------------

7.	<b>Nomor Penerbangan:</b> .....
----	------------------------------------

8.	<b>Tujuan Penerbangan:</b> .....
----	-------------------------------------

**A. Jenis Pelayanan pada Bandar Udara Juanda**

**Petunjuk :** Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih.  
Setiap responden hanya diberi kesempatan memilih 1 (satu) jawaban

- STS** = Sangat Tidak Setuju
- TS** = Tidak Setuju
- KS** = Kurang Setuju
- S** = Setuju
- SS** = Sangat Setuju

	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Pernyataan 1: .....		√			
2.	Pernyataan 2: .....				√	

PRO PATRIA

**SELAMAT MENGERJAKAN!**

AKSESIBILITAS						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Mudah mendapatkan segala informasi terkait penerbangan					
2.	Ketepatan dalam penyampaian informasi penerbangan					
3.	Tempat parkir motor yang mudah dijangkau dan luas					
4.	Tempat parkir mobil yang strategis dan memudahkan penumpang					
5.	Trolley sangat memudahkan penumpang untuk membawa barang dan mudah dijumpai					
6.	Kemudahan penumpang saat mencetak <i>boarding pass</i> / melakukan proses <i>Check In</i>					

7.	Memiliki toilet yang mudah dijangkau				
8.	Memiliki akses Wifi dan Internet Corner yang cepat dan stabil				
9.	Akses ruang tunggu yang mudah dijangkau				

SARANA & PRASARANA						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Tersedia air yang cukup					
2.	Tersedia toilet khusus untuk penyandang disabilitas					
3.	Tersedia stop kontak sesuai kebutuhan penumpang					
4.	Tersedia <i>smooking area</i> yang ramah lingkungan					
5.	Tersedia kelengkapan tanda petunjuk yang sangat membantu					
6.	Tersedia CCTV yang berfungsi sebagai pemantau keadaan sekitar					
7.	Tersedia FIDS ( <i>Flight Information Display System</i> ) untuk menampilkan jadwal penerbangan					
8.	Tersedia AED ( <i>Automated External Defibrillator</i> ) untuk tindakan penyelamatan penderita serangan jantung					
9.	Kualitas AC yang memadai (tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin)					

KENYAMANAN & KESELAMATAN						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayanan yang baik sesuai prosedur					
2.	Memberikan kompensasi sesuai prosedur kepada penumpang jika terjadi keterlambatan pesawat					
3.	Karyawan melayani pelanggan dengan					

	professional					
4.	Tampilan <i>interior</i> dan <i>exterior</i> yang bagus					
5.	Memiliki tempat duduk yang nyaman dan bersih					
6.	Petugas kebersihan sangat sigap dalam membersihkan toilet					
7.	Tersedia APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang mudah terlihat dan dijangkau					
8.	Jam <i>boarding</i> pesawat selalu tepat waktu (30 menit sebelum keberangkatan)					

KUALITAS PELAYANAN						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki semua akses yang memudahkan penumpang					
2.	Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki Sarana dan Prasarana yang bagus					
3.	Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan kenyamanan yang baik					
4.	Keseluruhan kualitas pelayanan yang baik					

- TERIMA KASIH -

**Lampiran 2 Tabulasi Data Profil Responden**


No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Maskapai Penerbangan	Nomor Penerbangan	Tujuan Penerbangan
1	60 Tahun	Perempuan	Pensiunan	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0838	Pontianak
2	24 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
3	41 Tahun	Laki-Laki	Buruh Harian	SMP/Sederajat	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
4	50 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
5	38 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
6	40 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
7	17 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMP/Sederajat	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
8	38 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Negeri	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0730	Balikpapan
9	27 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0573	Jakarta
10	33 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0852	Palu
11	31 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0573	Jakarta
12	19 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0573	Jakarta
13	69 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0836	Pontianak
14	39 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0922	Denpasar Bali
15	54 Tahun	Perempuan	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0680	Palangkaraya
16	28 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0951	Batam
17	31 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0573	Jakarta
18	33 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0573	Jakarta

19	23 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0836	Pontianak
20	36 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Lion Air	JT 0260	Balikpapan
21	29 Tahun	Perempuan	Buruh Tani	SMP/Sederajat	Lion Air	JT 0951	Batam
22	43 Tahun	Laki-Laki	Buruh Tani	SMA/Sederajat	Lion Air	JT 0226	Banjarmasin
23	51 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0748	Manado
24	39 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	Universitas/Akademi	Lion Air	JT 0573	Jakarta
25	48 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Lion Air	JT 0786	Kendari
26	50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMP/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0554	Ternate
27	45 Tahun	Perempuan	Buruh Tani	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0554	Ternate
28	38 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Universitas/Akademi	Sriwijaya Air	SJ 0566	Makassar
29	28 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	Universitas/Akademi	Sriwijaya Air	SJ 0566	Makassar
30	22 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	Universitas/Akademi	Sriwijaya Air	SJ 0554	Ternate
31	35 Tahun	Perempuan	Pegawai Negeri	Universitas/Akademi	Sriwijaya Air	SJ 0252	Berau
32	28 Tahun	Perempuan	Dokter	Universitas/Akademi	Sriwijaya Air	SJ 0252	Berau
33	30 Tahun	Laki-Laki	Dokter	Universitas/Akademi	Sriwijaya Air	SJ 0252	Berau
34	46 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0566	Makassar
35	45 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0252	Berau
36	41 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0252	Berau
37	22 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0252	Balikpapan
38	35 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
39	21 Tahun	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMP/Sederajat	NAM Air	IN 0244	Sampit
40	21 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0267	Jakarta
41	54 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0267	Jakarta
42	46 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Sriwijaya Air	SJ 0267	Jakarta



43	20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
44	58 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	Universitas/Akademi	NAM Air	IN 0244	Sampit
45	45 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
46	41 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
47	31 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
48	31 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
49	28 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
50	40 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	NAM Air	IN 0192	Pangkalan Bun
51	56 Tahun	Laki-Laki	Dokter	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0806	Semarang
52	46 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Citilink	QG 0348	Makassar
53	36 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0348	Makassar
54	26 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0348	Makassar
55	23 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0416	Pontianak
56	25 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0348	Makassar
57	34 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0348	Makassar
58	21 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0348	Makassar
59	33 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0418	Pontianak
60	44 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
61	59 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
62	25 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0179	Jakarta
63	31 Tahun	Laki-Laki	TNI	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0179	Jakarta
64	42 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0179	Jakarta
65	53 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
66	23 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta

67	57 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
68	54 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
69	33 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0725	Jakarta
70	51 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Negeri	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0725	Jakarta
71	45 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0725	Jakarta
72	61 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	Universitas/Akademi	Citilink	QG 0725	Jakarta
73	44 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
74	53 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
75	19 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Citilink	QG 0725	Jakarta
76	45 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 7514	Jakarta
77	49 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 7514	Jakarta
78	49 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 7514	Jakarta
79	24 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 7514	Jakarta
80	38 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 7514	Jakarta
81	56 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 7514	Jakarta
82	26 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6136	Manokwari
83	21 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6136	Manokwari
84	51 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6136	Makassar
85	45 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Negeri	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 7516	Jakarta
86	23 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6150	Manokwari
87	55 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 6150	Manokwari
88	35 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Negeri	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 6150	Manokwari
89	48 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6150	Manokwari
90	32 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 7514	Jakarta



91	47 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Negeri	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 7107	Jakarta
92	44 Tahun	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMP/Sederajat	Batik Air	ID 7514	Jakarta
93	23 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 7516	Jakarta
94	33 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6581	Jakarta
95	28 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6581	Jakarta
96	32 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 6581	Jakarta
97	47 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 6581	Jakarta
98	29 Tahun	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA/Sederajat	Batik Air	ID 6130	Labuan Bajo
99	34 Tahun	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 6130	Labuan Bajo
100	34 Tahun	Perempuan	Pegawai Negeri	Universitas/Akademi	Batik Air	ID 6130	Labuan Bajo

**Lampiran 3 Tabulasi data mentah jawaban responden variabel X1 dan X2**

no resp	VARIABEL X1									X1 TOTAL	VARIABEL X2									X2 TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	37	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
2	4	3	4	5	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	35	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	34	5	5	5	4	4	5	4	4	5	41
6	4	5	4	5	5	4	4	5	4	36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
7	4	4	3	5	5	4	4	5	5	35	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
8	4	5	4	5	4	5	4	5	5	37	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38
9	4	4	3	5	4	4	5	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
10	4	4	5	5	4	5	4	4	5	36	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
11	4	5	4	5	5	4	5	4	5	37	5	4	3	5	4	5	4	4	4	38
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	5	4	3	4	4	4	4	5	4	37
13	4	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	5	4	4	4	5	3	4	33	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
15	4	3	5	4	4	5	5	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
16	5	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	3	4	4	4	4	5	3	5	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	5	5	3	5	34	4	4	4	4	5	5	4	5	2	37
20	4	4	4	4	4	4	5	3	4	32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38

21	4	4	4	4	4	5	4	3	5	33	5	5	4	4	5	4	4	4	3	38
22	4	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
23	4	3	4	4	5	4	4	4	5	33	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
24	4	3	4	4	5	4	4	4	5	33	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41
25	4	3	4	4	5	4	4	2	4	30	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
26	4	4	4	5	5	4	4	4	5	35	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
27	5	4	4	5	5	5	5	1	4	33	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
28	4	4	3	4	4	5	4	1	4	29	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41
29	4	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	4	5	5	4	5	4	4	4	39
30	4	4	4	4	5	4	5	4	5	35	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
31	4	4	4	3	5	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	3	5	4	4	4	4	4	4	5	34	5	5	4	4	4	4	5	4	3	38
33	4	4	3	4	5	4	4	1	5	30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
34	5	4	3	4	5	3	5	4	5	33	4	4	4	4	4	5	5	4	1	35
35	4	4	4	5	5	5	4	4	5	36	5	5	5	4	5	4	5	4	4	41
36	4	4	4	5	5	5	4	5	5	37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
37	5	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
38	4	4	4	4	4	2	5	4	5	32	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
39	4	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39
40	4	5	5	4	4	4	4	4	5	35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
41	4	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
43	3	4	4	3	4	5	4	4	5	33	4	5	5	4	4	4	4	4	1	35
44	4	5	4	5	5	3	4	3	4	33	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
45	1	4	4	5	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33

46	4	4	4	5	5	5	4	5	3	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	5	4	4	4	5	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	5	4	4	4	2	4	4	3	30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
49	3	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
50	4	4	5	2	4	4	4	5	2	30	5	4	5	4	4	4	5	5	2	38
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
52	3	4	5	4	3	4	5	5	4	34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
53	4	5	5	5	4	4	4	5	3	35	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
54	4	5	5	4	4	3	4	4	4	33	5	4	5	5	4	5	4	4	4	40
55	4	5	4	5	4	4	4	4	3	33	5	4	4	5	4	5	4	4	4	39
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
57	4	4	4	2	4	4	5	4	4	31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
58	5	4	4	4	4	5	5	4	4	34	5	4	5	4	4	4	4	4	3	37
59	5	4	4	4	4	5	5	4	4	34	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
60	4	5	4	3	4	5	5	4	4	34	5	4	4	4	4	5	4	4	3	37
61	4	5	4	5	4	5	4	5	5	37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
62	5	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
63	4	4	5	5	4	4	4	5	5	36	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
64	4	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	33	2	4	4	4	4	4	4	4	5	35
66	4	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	4	4	4	5	4	4	4	4	36
67	4	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	4	3	4	4	4	5	32	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	34	2	3	4	5	4	4	4	5	4	35
70	4	5	4	4	4	5	4	5	5	36	3	4	5	5	5	4	5	5	4	40

71	4	5	4	3	2	4	4	5	4	31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
72	4	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
73	5	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	4	4	4	5	4	5	5	5	4	36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
75	4	4	4	5	5	4	5	4	4	35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
76	4	4	4	5	4	5	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	4	4	5	5	4	5	4	4	4	35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
78	3	4	5	5	4	4	5	4	5	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	5	4	1	5	5	4	32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
80	4	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	3	4	4	4	5	4	4	5	37
82	3	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
83	4	5	4	5	4	4	5	4	5	36	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
84	4	4	4	5	4	3	3	5	4	32	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
85	4	5	4	5	4	4	4	5	4	35	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
86	3	4	4	5	4	3	3	4	5	32	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
87	4	4	3	5	4	2	4	5	5	32	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
88	4	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
89	5	4	4	5	5	4	4	4	5	35	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
90	4	3	5	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
91	5	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
92	5	4	4	4	5	4	3	4	5	33	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40
93	4	4	4	3	5	4	4	4	4	S	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39
94	5	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	5	5	4	5	4	4	4	5	39
95	4	4	5	5	4	1	4	4	4	31	3	4	4	4	5	5	4	4	4	37

96	4	4	4	5	4	3	4	4	4	32	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
97	4	3	4	5	5	4	4	4	4	33	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
98	5	3	4	4	4	4	5	4	5	33	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
100	4	4	4	4	4	4	4	5	5	34	3	4	4	4	5	4	4	4	5	37

Tabulasi data mentah variabel X2 dan Y

no resp	VARIABEL X3								X3 TOTAL	VARIABEL X4				X4 TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
1	4	4	3	4	4	5	4	4	32	5	5	4	5	19
2	4	4	4	4	3	4	4	3	30	5	4	4	4	17
3	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	4	4	18
4	4	2	4	4	4	5	5	4	32	4	4	5	4	17
5	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	3	4	5	3	31	5	5	4	4	18
7	4	4	4	4	4	3	4	5	32	4	5	4	5	18
8	4	3	4	4	4	5	4	3	31	5	5	5	4	19
9	5	4	4	5	4	5	5	4	36	4	5	5	5	19
10	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	4	4	4	16
11	4	4	4	5	4	4	5	4	34	4	4	4	4	16
12	4	4	4	5	3	4	4	5	33	4	4	4	5	17
13	4	4	4	5	3	4	4	5	33	4	4	4	5	17
14	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	5	17



15	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	5	17
16	4	5	3	5	4	5	4	3	33	4	5	4	5	18
17	4	4	4	4	4	5	4	5	34	3	4	4	5	16
18	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	5	4	5	18
19	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	5	4	5	18
20	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	4	4	5	17
21	4	5	4	4	4	4	5	5	35	5	5	4	5	19
22	4	4	4	4	4	5	5	3	33	4	5	4	4	17
23	4	4	4	4	5	5	4	5	35	5	4	4	4	17
24	5	4	4	4	5	4	5	3	34	4	5	4	4	17
25	4	4	4	3	5	4	5	3	32	4	5	4	5	18
26	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	5	18
27	4	4	4	4	4	4	4	1	29	4	4	4	5	17
28	4	4	4	5	4	4	5	5	35	4	5	4	5	18
29	4	4	4	4	4	4	5	1	30	4	5	4	5	18
30	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4	4	4	5	17
31	4	4	4	4	3	4	5	1	29	4	4	5	5	18
32	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	18
33	4	4	4	5	4	4	5	5	35	2	4	4	5	15
34	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	18
35	4	5	4	4	5	4	4	5	35	4	4	5	5	18
36	4	5	4	4	4	4	4	5	34	4	4	4	5	17
37	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4	4	5	4	17
38	4	5	4	4	4	5	4	1	31	4	4	5	4	17
39	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	5	4	5	18

40	4	5	4	4	5	4	5	4	35	5	5	4	4	18
41	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	4	17
42	4	4	4	5	5	4	4	1	31	4	5	4	4	17
43	4	5	4	4	4	5	4	5	35	4	5	4	4	17
44	4	4	1	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	17
45	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	5	5	18
46	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4	4	16
47	5	5	4	4	4	4	4	4	34	3	4	4	4	15
48	4	4	4	5	3	4	4	4	32	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	5	4	17
50	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	5	5	4	18
51	4	3	4	4	4	5	5	4	33	5	4	4	4	17
52	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	5	4	4	17
53	4	4	4	4	3	5	4	3	31	4	5	4	4	17
54	4	4	3	4	4	4	5	5	33	5	4	4	4	17
55	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4	4	16
56	5	3	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	16
57	4	4	5	4	4	4	4	2	31	4	4	5	4	17
58	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	4	19
59	4	3	4	5	4	5	4	5	34	4	5	5	5	19
60	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4	5	5	5	19
61	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	5	4	4	17
62	5	4	2	3	5	4	4	2	29	4	5	4	5	18
63	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	4	4	17
64	2	3	4	4	4	4	4	2	27	3	5	4	5	17

65	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	5	18
66	1	2	4	4	4	5	4	4	28	4	4	4	4	16
67	4	4	4	3	4	4	5	2	30	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	5	17
69	4	4	4	5	4	5	5	4	35	4	3	5	4	16
70	4	2	4	4	5	4	5	4	32	4	4	4	4	16
71	4	2	4	4	4	5	5	5	33	4	4	4	5	17
72	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	5	4	5	17
73	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	3	4	3	14
75	3	2	4	4	4	4	5	5	31	5	4	4	5	18
76	1	4	5	4	3	5	5	4	31	5	4	4	4	17
77	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	4	4	4	17
78	4	4	4	4	4	4	5	3	32	5	4	4	4	17
79	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	4	4	4	17
80	4	2	4	5	3	4	5	4	31	4	4	4	5	17
81	4	4	3	4	4	4	5	3	31	4	3	4	3	14
82	4	1	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	5	17
83	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	5	5	18
84	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	16
85	1	4	4	4	4	4	4	3	28	4	5	5	4	18
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	17
87	4	4	4	5	4	5	3	4	33	5	5	5	4	19
88	4	4	4	4	5	4	4	5	34	5	4	4	4	17
89	4	1	5	4	5	5	4	5	33	5	5	4	4	18

90	4	4	4	5	4	4	4	3	32	4	5	4	4	17
91	1	4	4	4	5	5	5	5	33	5	5	4	4	18
92	4	4	4	4	5	4	4	3	32	4	4	4	4	16
93	4	4	5	4	5	4	5	3	34	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	5	4	4	18
95	1	2	5	4	4	5	4	5	30	4	5	4	4	17
96	4	4	5	4	5	4	5	4	35	5	5	4	4	18
97	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	5	4	4	17
98	4	1	4	5	4	4	4	5	31	5	3	4	4	16
99	1	4	4	5	5	4	4	5	32	4	4	5	3	16
100	4	1	4	4	4	4	4	5	30	5	4	4	3	16

## Lampiran 4 Hasil perhitungan olah data SPSS

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	aksesbilitas
X1.1	Pearson Correlation	1	-.016	-.048	-.011	.133	.142	.086	-.033	-.046	.274
	Sig. (2-tailed)		.875	.637	.917	.188	.160	.395	.746	.650	.462
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-.016	1	.057	.089	-.222*	-.033	-.147	.239*	-.118	.304**
	Sig. (2-tailed)	.875		.575	.377	.026	.743	.144	.017	.242	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-.048	.057	1	-.129	-.187	-.005	.018	.110	-.125	.207*
	Sig. (2-tailed)	.637	.575		.199	.062	.963	.859	.275	.216	.039
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.011	.089	-.129	1	.191	-.059	-.118	.172	.073	.450**
	Sig. (2-tailed)	.917	.377	.199		.057	.562	.240	.087	.472	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.133	-.222*	-.187	.191	1	.050	.033	-.156	.143	.252*
	Sig. (2-tailed)	.188	.026	.062	.057		.619	.748	.120	.156	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.142	-.033	-.005	-.059	.050	1	.110	-.023	.044	.460**
	Sig. (2-tailed)	.160	.743	.963	.562	.619		.277	.818	.666	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.086	-.147	.018	-.118	.033	.110	1	-.058	.000	.239*
	Sig. (2-tailed)	.395	.144	.859	.240	.748	.277		.567	1.000	.017
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	-.033	.239*	.110	.172	-.156	-.023	-.058	1	-.063	.518**
	Sig. (2-tailed)	.746	.017	.275	.087	.120	.818	.567		.532	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	-.046	-.118	-.125	.073	.143	-.044	.000	-.063	1	.321**
	Sig. (2-tailed)	.650	.242	.216	.472	.156	.666	1.000	.532		.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
aksesbilitas	Pearson Correlation	.274	.304**	.207*	.450**	.252*	.460**	.239*	.518**	.321**	1
	Sig. (2-tailed)	.462	.002	.039	.000	.011	.000	.017	.000	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	sarana dan prasarana
X2.1	Pearson Correlation	1	.247*	.090	.042	-.231*	.085	.042	-.142	-.059	.427**
	Sig. (2-tailed)		.013	.375	.680	.021	.398	.680	.159	.558	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.247*	1	.019	-.269**	.009	.093	.127	.042	-.040	.433**
	Sig. (2-tailed)	.013		.853	.007	.929	.356	.210	.682	.694	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.090	.019	1	.135	.179	-.062	.026	-.154	.006	.382**
	Sig. (2-tailed)	.375	.853		.181	.074	.538	.797	.127	.954	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.042	-.269**	.135	1	.191	.090	-.116	-.062	.150	.297**
	Sig. (2-tailed)	.680	.007	.181		.057	.374	.250	.537	.136	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	-.231*	.009	.179	.191	1	-.095	.055	.026	.040	.270**
	Sig. (2-tailed)	.021	.929	.074	.057		.347	.590	.797	.695	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.085	.093	-.062	.090	-.095	1	.090	.048	.037	.387**
	Sig. (2-tailed)	.398	.356	.538	.374	.347		.374	.633	.711	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.042	.127	.026	-.116	.055	.090	1	.151	-.066	.314**
	Sig. (2-tailed)	.680	.210	.797	.250	.590	.374		.135	.511	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	-.142	.042	-.154	-.062	.026	.048	.151	1	-.097	.245
	Sig. (2-tailed)	.159	.682	.127	.537	.797	.633	.135		.336	.150
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	-.059	-.040	.006	.150	.040	.037	-.066	-.097	1	.451**
	Sig. (2-tailed)	.558	.694	.954	.136	.695	.711	.511	.336		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
sarana dan prasarana	Pearson Correlation	.427**	.433**	.382**	.297**	.270**	.387**	.314**	.245	.451**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.007	.000	.001	.150	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Kenyamanan dan keselamatan
X3.1	Pearson Correlation	1	.194	-.205*	-.022	.010	-.157	.037	-.040	.387**
	Sig. (2-tailed)		.053	.041	.824	.918	.119	.716	.696	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.194	1	-.152	-.045	.092	-.087	.019	-.140	.395**
	Sig. (2-tailed)	.053		.130	.654	.362	.392	.854	.165	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	-.205*	-.152	1	.064	.010	.117	.008	.088	.215*
	Sig. (2-tailed)	.041	.130		.524	.923	.247	.934	.385	.032
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	-.022	-.045	.064	1	-.233*	.032	-.077	.139	.210*
	Sig. (2-tailed)	.824	.654	.524		.020	.751	.445	.169	.036
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.010	.092	.010	-.233*	1	-.031	-.024	.029	.272**
	Sig. (2-tailed)	.918	.362	.923	.020		.761	.809	.773	.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	-.157	-.087	.117	.032	-.031	1	-.028	.131	.244*
	Sig. (2-tailed)	.119	.392	.247	.751	.761		.785	.195	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.037	.019	.008	-.077	-.024	-.028	1	.047	.295**
	Sig. (2-tailed)	.716	.854	.934	.445	.809	.785		.645	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	-.040	-.140	.088	.139	.029	.131	.047	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.696	.165	.385	.169	.773	.195	.645		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kenyamanan dan keselamatan	Pearson Correlation	.387**	.395**	.215*	.210*	.272**	.244*	.295**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.032	.036	.006	.014	.003	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	9

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	9

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	8

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	4

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 <sup>a</sup>	.644	.014	1.041

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, aksesibilitas

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.811	3	1.604	1.481	.025 <sup>a</sup>
	Residual	103.949	96	1.083		
	Total	108.760	99			

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

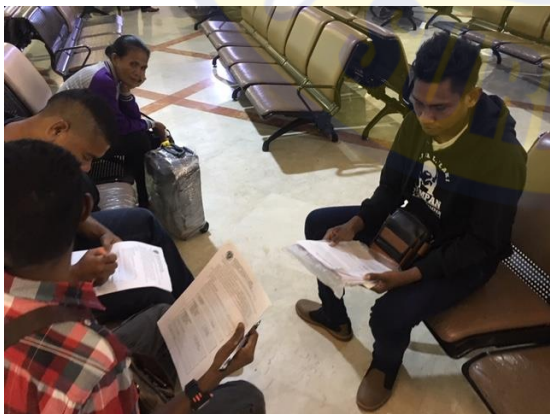
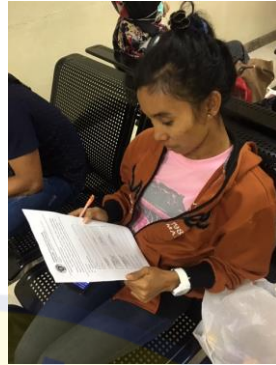
**Coefficients<sup>a</sup>**

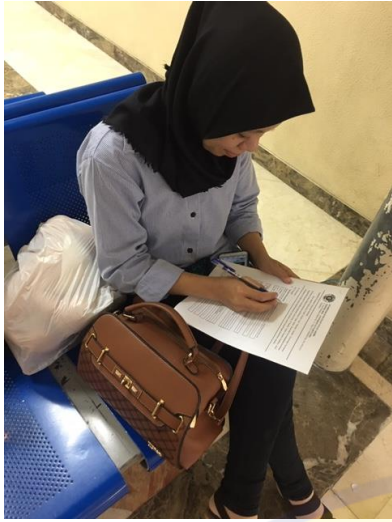
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.295	3.699		3.053	.003
	aksesibilitas	.316	.057	.328	.277	.003
	sarana dan prasarana	.436	.065	.510	2.098	.039
	Kenyamanan dan keselamatan	.307	.054	.313	.126	.019

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



## Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian







PRO PATRIA

