

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, Vidiah. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Magister Program Pascasarjana UMM).” 2018.
- “BPS Provinsi Jawa Timur.” Diakses 11 Mei 2024. <https://jatim.bps.go.id/indicator/153/81/1/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota.html>.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Burgon, dan Huffner. *Human Communication*. London: Sage Publications, 2002.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Derap.Id. “BPN Kabupaten Kediri Optimalisasi Program Prioritas Menuju Kabupaten Lengkap 2024,” 3 November 2023. <https://derap.id/16141/bpn-kabupaten-kediri-optimalisasi-program-prioritas-menuju-kabupaten-lengkap-2024.html>.
- Devito, Joseph. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Book, 1997.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Effendy, Onong Uchjana.. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Guntur, I Gusti Nyoman. *Pendaftaran Tanah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), 2014.
- Hardiyansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- “Kabupaten Kediri - Kediri Berbudaya.” Diakses 15 Mei 2024. <https://kedirikab.go.id/geografis>.

- KEDIRI, BAGOS ANGGARA & ARDY ERWANDA-DISKOMINFO KABUPATEN. “Pamenang Disetujui Jadi Nama Ibu Kota Kabupaten Kediri.” <https://berita.kedirikab.go.id/>. Diakses 28 Mei 2024. <https://berita.kedirikab.go.id/pamenang-disetujui-jadi-nama-ibu-kota-kabupaten-kediri>.
- Kusumaningrum, Ratih. “Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta.” *UAJY*, 2019.
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2011.
- . *Perspektif Teoritis Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994.
- Media, Kompas Cyber. “Sepanjang 2020, Kementerian ATR/BPN Terima 400 Aduan Masalah Tanah.” *KOMPAS.com*, 14 November 2020. <https://www.kompas.com/properti/read/2020/11/14/090000421/sepanjang-2020-kementerian-atr-bpn-terima-400-aduan-masalah-tanah>.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Mulyana, Deddy, dan Solatun. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Nasehudin, Toto Syatori, dan Nanang Gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- RI, Ombudsman. “Independensi Ombudsman.” Diakses 31 Agustus 2022. <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--independensi-ombudsman>.
- RI, Ombudsman. “Mengenal Pelayanan Publik.” Diakses 13 April 2022. <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>.
- Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sarah, Rahmatul May. “Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor

- di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru.” Universitas Islam Riau, 2019.
- Semil, Nurmah, dan Burhan Bungin. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Cetakan ke-1. Depok: Kencana, 2018.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. *Pengantar Komunikasi*. Cet IX. Jakarta: Universitas Terbuka, 2005.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- West, Richard, dan Lynn Turner. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. 3 ed. Jakarta: Salemba Humanika, 2008.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

• INSTRUMEN PERNYATAAN

KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang “**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Loker Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri**”. Segala bentuk data yang Anda berikan adalah bersifat **Rahasia**, hanya untuk kebutuhan penelitian. Atas kesediaan dan partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

TANGGAL SURVEI :	
PROFIL	
1. Nama Responden	
2. Umur	
3. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
4. Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> D1-D3 <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> S-1/D-IV <input type="checkbox"/> SMA/SMK <input type="checkbox"/> S2-S3
5. Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Wiraswasta/Usahawan <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya,
6. Jenis Pelayanan yang Saudara akses/urus di Kantor Pertanahan	<input type="checkbox"/> Pengecekan Sertifikat <input type="checkbox"/> Peralihan Hak <input type="checkbox"/> Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) <input type="checkbox"/> Pendaftaran SK <input type="checkbox"/> Hak Tanggungan Elektronik <input type="checkbox"/> Perubahan (HGB / HPL) menjadi (HM) <input type="checkbox"/> Roya Manual dan Elektronik <input type="checkbox"/> Lainnya,

Keterangan	
SS = Sangat Setuju	TS = Tidak Setuju
S = Setuju	STS = Sangat Tidak Setuju
C = Cukup	

Daftar Kuesioner

Berikan jawaban sebenar-benarnya dengan memberikan tanda (√) pada kolom alternatif jawaban yang anda pilih. Pernyataan berikut ini dapat menggambarkan kondisi saya saat ini:

No.	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
Keterbukaan						
1.	Petugas loket melayani saya dengan informasi yang terbuka					
2.	Petugas loket bertanggung jawab selama proses pelayanan					
Empati						
3.	Petugas loket mampu menunjukkan rasa empati kepada penerima layanan					
Sikap Mendukung						
4.	Petugas loket mampu membuat suasana akrab dan bersahabat saat proses pelayanan					
5.	Petugas loket menggunakan kalimat yang deskriptif atau apa adanya saat proses pelayanan					
Sikap Positif						
6.	Saat berkomunikasi, petugas loket menghargai saya					
7.	Petugas loket mampu menjalin kerjasama yang baik saat proses pelayanan					
Kesetaraan						
8.	Petugas loket tidak pernah memaksa kehendak saya					
Persyaratan						
9.	Petugas loket memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP)					
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
10.	Saya merasa puas dengan dimudahkannya akses informasi prosedur layanan pertanahan dengan cepat dan mudah					
11.	Sistem antrian sudah sesuai dengan prinsip keadilan					
Waktu Penyelesaian						
12.	Saya merasa puas karena penyelesaian berkas permohonan sudah sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP)					
13.	Petugas loket memberitahu kepada saya mengenai durasi waktu penyelesaian berkas					
Biaya/Tarif						
14.	Pegawai menjelaskan tentang rincian biaya dengan jelas dan detail					
15.	Pembayaran sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Surat					

	Perintah Setor (SPS)					
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						
16.	Produk pelayanan yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar pelayanan					
Kompetensi Pelaksana						
17.	Adanya kejelasan dari petugas loket selama prses pelayanan					
Perilaku Pelaksana						
18.	Petugas loket bersikap sopan dan ramah pada saat melayani penerima layanan					
19.	Petugas loket selalu siaga di tempat					
Pengaduan						
20.	Petugas loket sangat berkompeten menangani soal pengaduan pelayanan berkas permohonan					
Sarana dan Prasarana						
21.	Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri memiliki area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik					
22.	Ruang tunggu Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri terasa nyaman					

- **JAWABAN RESPONDEN**

Variabel X (Komunikasi Interpersonal Petugas Locket)

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
1	4	4	3	4	3	3	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	5	5	5	4	5	5	5	39
7	5	4	4	4	5	4	5	4	35
8	4	4	4	4	4	5	5	5	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	3	4	4	4	31
14	5	5	5	5	4	5	5	5	39
15	5	5	5	5	5	4	5	5	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	5	5	5	5	4	5	5	5	39
20	5	5	5	5	4	5	5	5	39
21	5	5	5	5	4	5	5	5	39
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	5	4	5	5	5	4	5	4	37
25	5	5	5	5	4	5	5	5	39
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	5	4	5	5	4	5	5	4	37
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	3	31
33	5	5	4	5	4	4	4	5	36

34	5	5	4	5	4	5	5	4	37
35	5	5	4	4	4	4	5	5	36
36	4	4	5	4	3	4	3	5	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	5	4	5	5	4	5	5	5	38
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	5	5	4	5	4	5	5	5	38
45	4	4	4	4	4	4	4	5	33
46	4	4	4	4	4	5	4	5	34
35	5	5	4	4	4	4	5	5	36
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	4	4	5	5	38
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	5	5	5	5	4	5	5	5	39
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	5	4	5	4	5	35
54	3	4	3	3	4	4	3	4	28
40	5	4	5	5	4	5	5	5	38
56	3	4	3	3	3	3	4	3	26
57	4	4	3	3	3	4	3	3	27
58	4	4	3	3	4	4	4	4	30
59	4	4	3	3	4	4	4	4	30
60	4	4	3	3	4	4	4	4	30
61	4	4	3	3	3	4	4	3	28
62	4	4	3	4	3	4	4	4	30
63	4	4	3	3	4	4	4	4	30
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	3	4	3	4	4	4	30
51	5	5	5	5	4	5	5	5	39
67	4	4	4	4	4	5	4	4	33
68	5	5	4	5	4	5	5	5	38
69	4	4	4	4	4	5	4	5	34

70	5	5	4	5	5	5	4	5	38
71	4	4	4	4	4	4	3	3	30
72	4	4	5	5	4	5	5	5	37
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	4	5	4	4	4	5	4	4	34
75	5	4	4	4	5	4	5	4	35
76	4	4	4	4	4	4	4	3	31
77	5	5	4	5	4	5	5	5	38
78	5	4	5	4	3	4	3	4	32
79	4	4	4	4	3	4	4	3	30
80	4	4	4	4	4	4	4	3	31
81	4	4	4	4	4	5	4	5	34
90	5	5	4	5	4	4	4	5	36
83	4	4	5	5	4	5	5	5	37
84	5	5	4	5	4	5	5	5	38
85	5	4	4	4	5	4	5	4	35
75	5	4	4	4	5	4	5	4	35
87	5	4	4	4	4	5	4	4	34
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	5	4	4	4	4	4	4	34
90	5	5	4	5	4	4	4	5	36
91	4	4	4	4	4	5	4	4	33
77	5	5	4	5	4	5	5	5	38
93	4	4	4	4	4	5	4	5	34
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	5	5	5	5	4	5	5	4	38
96	5	5	5	4	4	5	4	4	36
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Variabel Y (Kepuasan Penerima Layanan)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	TOTAL
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	54
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	58
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
7	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	60
8	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	63
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	57
10	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	68
17	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	55
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	68
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69
21	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	64
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	68
23	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	66
24	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	65
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
27	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	61
28	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	63
29	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
32	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	54
33	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	61
34	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	65
35	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	57
36	5	4	3	3	3	2	4	4	3	3	5	4	4	5	52

37	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	52
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69
39	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	50
40	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	65
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
44	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	63
45	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	63
46	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	63
35	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	57
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
49	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	66
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
51	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	67
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
53	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	59
54	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
40	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	65
56	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	49
57	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	47
58	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	54
60	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	51
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
64	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	55
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
51	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	67
67	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55
68	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	63
69	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	63
70	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	62
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54
72	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	63
73	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	65
74	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	55
75	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	61
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	54

77	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	63
78	5	4	3	3	3	2	4	4	3	3	5	4	4	5	52
79	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48
80	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	54
81	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	63
90	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	60
83	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	63
84	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	63
85	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	58
75	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	61
87	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	54
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
89	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	55
90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	57
91	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48
77	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	63
93	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	63
94	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	63
95	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	68
96	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	63
97	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	55

- **HASIL UJI SPSS**

Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal Petugas Loket)

		Correlations										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.739**	.796**	.456*	.903**	.656**	.623**	.899**	.612**	.171	.895**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.043	<.001	.002	.003	<.001	.004	.471	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	.739**	1	.844**	.225	.818**	.407	.673**	.664**	.905**	.495*	.880**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.341	<.001	.075	.001	.001	<.001	.026	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlation	.796**	.844**	1	.190	.861**	.473*	.712**	.738**	.763**	.240	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.423	<.001	.035	<.001	<.001	<.001	.308	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlation	.456*	.225	.190	1	.225	.342	.190	.469*	.224	.000	.418
	Sig. (2-tailed)	.043	.341	.423		.341	.140	.423	.037	.343	1.000	.067
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X5	Pearson Correlation	.903**	.818**	.861**	.225	1	.515*	.690**	.811**	.704**	.348	.897**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.341		.020	<.001	<.001	<.001	.133	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X6	Pearson Correlation	.656**	.407	.473*	.342	.515*	1	.473*	.649**	.382	.072	.667**
	Sig. (2-tailed)	.002	.075	.035	.140	.020		.035	.002	.096	.762	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X7	Pearson Correlation	.623**	.673**	.712**	.190	.690**	.473*	1	.738**	.763**	.418	.827**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	<.001	.423	<.001	.035		<.001	<.001	.067	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X8	Pearson Correlation	.899**	.664**	.738**	.469*	.811**	.649**	.738**	1	.734**	.209	.902**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	.037	<.001	.002	<.001		<.001	.377	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Penerima Layanan)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	TOTAL
Y1 Pearson Correlation	1	.418	.734**	.685**	.596**	.449*	.601**	.599**	.734**	.734**	.899**	.685**	.455*	.480*	.399	.259	.796**
Sig. (2-tailed)		.067	<.001	<.001	.006	.047	.005	.005	<.001	<.001	<.001	<.001	.044	.032	.081	.271	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y2 Pearson Correlation	.418	1	.085	.209	.281	.393	.384	.277	.254	.254	.242	.416	.083	.315	.185	.133	.412
Sig. (2-tailed)	.067		.722	.377	.231	.087	.095	.237	.279	.279	.303	.068	.727	.177	.436	.576	.071
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y3 Pearson Correlation	.734**	.085	1	.763**	.594**	.612**	.663**	.612**	.800**	.800**	.816**	.612**	.560*	.436	.408	.224	.801**
Sig. (2-tailed)	<.001	.722		<.001	.006	.004	.001	.004	<.001	<.001	<.001	.004	.010	.054	.074	.342	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y4 Pearson Correlation	.685**	.209	.763**	1	.640**	.615**	.537*	.623**	.763**	.763**	.762**	.762**	.439	.500*	.416	.323	.805**
Sig. (2-tailed)	<.001	.377	<.001		.002	.004	.015	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	.053	.025	.068	.164	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y5 Pearson Correlation	.596**	.281	.594**	.640**	1	.393	.281	.450*	.594**	.424	.589**	.589**	.083	.315	.416	.387	.624**
Sig. (2-tailed)	.006	.231	.006	.002		.087	.230	.046	.006	.062	.006	.006	.727	.177	.068	.092	.003
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y6 Pearson Correlation	.449*	.393	.612**	.615**	.393	1	.764**	.749**	.786**	.786**	.499*	.678**	.722**	.553*	.618**	.307	.840**
Sig. (2-tailed)	.047	.087	.004	.004	.087		<.001	<.001	<.001	<.001	.025	.001	<.001	.011	.004	.188	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y7 Pearson Correlation	.601**	.384	.663**	.537*	.281	.764**	1	.739**	.784**	.784**	.615**	.615**	.718**	.592**	.574**	.203	.836**
Sig. (2-tailed)	.005	.095	.001	.015	.230	<.001		<.001	<.001	<.001	.004	.004	<.001	.006	.008	.391	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Y8	Pearson	.599**	.277	.612**	.623**	.450 [†]	.749**	.739**	1	.816**	.816**	.667**	.667**	.657**	.579**	.667**	.214	.846**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.005	.237	.004	.003	.046	<.001	<.001		<.001	<.001	.001	.001	.002	.007	.001	.366	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y9	Pearson	.734**	.254	.800**	.763**	.594**	.786**	.784**	.816**	1	.800**	.816**	.816**	.560 [†]	.655**	.816**	.374	.948**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.279	<.001	<.001	.006	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.010	.002	<.001	.105	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y10	Pearson	.734**	.254	.800**	.763**	.424	.786**	.784**	.816**	.800**	1	.816**	.612**	.840**	.655**	.408	.374	.904**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.279	<.001	<.001	.062	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	.004	<.001	.002	.074	.105	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Y11	Pearson	.899**	.242	.816**	.762**	.589**	.499 [†]	.615**	.667**	.816**	.816**	1	.583**	.486 [†]	.535 [†]	.444 [†]	.397	.834**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.303	<.001	<.001	.006	.025	.004	.001	<.001	<.001		.007	.030	.015	.050	.083	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Y12	Pearson	.685**	.416	.612**	.762**	.589**	.678**	.615**	.667**	.816**	.612**	.583**	1	.343	.535 [†]	.722**	.244	.819**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.068	.004	<.001	.006	.001	.004	.001	<.001	.004	.007		.139	.015	<.001	.300	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Y13	Pearson	.455 [†]	.083	.560 [†]	.439	.083	.722**	.718**	.657**	.560 [†]	.840**	.486 [†]	.343	1	.489 [†]	.248	.136	.662**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.044	.727	.010	.053	.727	<.001	<.001	.002	.010	<.001	.030	.139		.029	.292	.567	.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Y14	Pearson	.480 [†]	.315	.436	.500 [†]	.315	.553 [†]	.592**	.579**	.655**	.655**	.535 [†]	.535 [†]	.489 [†]	1	.535 [†]	.538 [†]	.727**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.032	.177	.054	.025	.177	.011	.006	.007	.002	.002	.015	.015	.029		.015	.014	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Y15	Pearson	.399	.185	.408	.416	.416	.618**	.574**	.667**	.816**	.408	.444 [†]	.722**	.248	.535 [†]	1	.244	.684**
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.081	.436	.074	.068	.068	.004	.008	.001	<.001	.074	.050	<.001	.292	.015		.300	<.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Y16	Pearson	.259	.133	.224	.323	.387	.307	.203	.214	.374	.374	.397	.244	.136	.538 [†]	.244	1	.450 [†]
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.271	.576	.342	.164	.092	.188	.391	.366	.105	.105	.083	.300	.567	.014	.300		.046
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	

Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal Petugas Loker)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	8

Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Penerima Layanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	14

Uji Normalitas Variabel X ke Variabel Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.01068500
Most Extreme Differences	Absolute		.075
	Positive		.073
	Negative		-.075
Test Statistic			.075
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.196
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.186
		Upper Bound	.207

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Uji Linearitas Variabel X ke Variabel Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
		(Combined)	3083.188	14	220.228	25.573	<.001
Kepuasan_Penerima_Pelayanan *	Between Groups	Linearity	2919.195	1	2919.195	338.974	<.001
		Deviation from Linearity	163.993	13	12.615	1.465	.149
Komunikasi_Interpersonal_Petugas_Loket		Within Groups	706.173	82	8.612		
		Total	3789.361	96			

Uji Regresi Variabel X ke Variabel Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi_Interpersonal_Petugas_Loket ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penerima_Layanan

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.458	2.857		3.310	.001		
	Komunikasi_Interpersonal_Petugas_Loket	1.445	.081	.878	17.852	<.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penerima_Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2919.195	1	2919.195	318.702	<.001 ^b
	Residual	870.166	95	9.160		
	Total	3789.361	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.04	67.27	60.16	5.514	97
Std. Predicted Value	-2.381	1.289	.000	1.000	97
Standard Error of Predicted Value	.307	.797	.425	.093	97
Adjusted Predicted Value	46.89	67.62	60.16	5.523	97
Residual	-12.273	6.072	.000	3.011	97
Std. Residual	-4.055	2.006	.000	.995	97
Stud. Residual	-4.112	2.054	.001	1.005	97
Deleted Residual	-12.621	6.366	.005	3.076	97
Stud. Deleted Residual	-4.512	2.090	-.005	1.031	97
Mahal. Distance	.000	5.667	.990	.943	97
Cook's Distance	.000	.240	.011	.027	97
Centered Leverage Value	.000	.059	.010	.010	97

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penerima_Layanan

DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA

Peneliti Menyebar Kuesioner ke Responden



Peneliti Melakukan Observarsi Berupa Wawancara Dengan Bapak Heni Maskuri, S.H

Peneliti Berkoordinasi Dengan Bapak Pramono, S.H Tentang Langkah-langkah Penyebaran Kuesioner

Peneliti Melakukan Observarsi Berupa Wawancara Dengan Bapak Heni Maskuri, S.H



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Diny Puspita Widianty. Lahir di Kediri pada tanggal 13 April 1999. Penulis bertempat tinggal di Dusun Gondangrejo, Desa Jatirejo, Kecamatan Banyakan, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur. Penulis merupakan anak kandung dari pasangan Bapak Sugianto dan Ibu Winarsih. Selain itu penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Mengawali karir pendidikan pada sekolah tingkat kanak-kanak di TK Kusuma Mulia 8 Jatirejo dan lulus pada tahun 2005. Kemudian melanjutkan pendidikan dasar di SDN Jatirejo dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMPN 1 Grogol dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMKN 2 Kediri dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan studi jenjang perkuliahan Program Sarjana Strata Satu (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan mengambil Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.