

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, peneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Mediasi Pada Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko, setelah melakukan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan dengan nilai *t-statistics* $3,695 > 1,96$ dan *p-values* $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan kantor desa maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Desa Pasar Bantal di Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *t-statistics* $2,394 > 1,96$ dan *p-values* $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas layanan yang dilakukan kantor desa mukomuko akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Kantor Desa Pasar Bantal di Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *t-statistics* $7,131 > 1,96$ dan *p-values* $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kepercayaan masyarakat maka akan

meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Kantor Desa Pasar Bantal di Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko.

4. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan sebagai mediasi dengan nilai *t-statistics* $3,370 > 1,96$ dan *p-values* $0,001 < 0,005$. Hasil ini menunjukkan bahwa baik kualitas layanan yang diberikan kantor desa pada masyarakat maka semakin tinggi kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Desa Pasar Bantal di Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko.

5.2 Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian dapat diketahui dari Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Mediasi Pada Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan melalui kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian kualitas layanan dengan membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat dari masyarakat Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko sangatlah penting. Implikasi ini mengarahkan pada tindakan konkret yang dapat dilakukan oleh berbagai pihak yang membutuhkan hasil penelitian yaitu:

1. Bagi Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko

Kantor desa atau aparatur desa dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pada masyarakat sehingga akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko.

2. Bagi akademis

Penelitian ini berkontribusi pada literatur ilmiah dengan memberikan bukti empiris sehingga akademisi dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai referensi penelitian lanjutan. Dalam pengembangan penelitian lanjutan maka dapat lebih mengeksplorasi faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi tambahan serta menjadi sumber bacaan sehingga dapat menambah wawasan khususnya pada variabel penelitian yang diteliti.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari adanya sejumlah keterbatasan yang perlu diungkapkan secara terbuka untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai ruang lingkup dan hasil penelitian. Keterbatasan ini tidak dimaksudkan untuk melemahkan validitas temuan, melainkan menjadi acuan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan studi yang lebih mendalam dan komprehensif yakni:

1. Lingkup wilayah penelitian yang hanya difokuskan pada satu lokasi, yaitu Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko. Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas ke konteks pelayanan publik pada desa-desa atau instansi lainnya yang memiliki karakteristik sosial, geografis, maupun administratif yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian di lokasi yang lebih beragam diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa.

2. Pendekatan pengumpulan data yang sepenuhnya bersifat kuantitatif dan dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup. Meskipun metode ini memberikan hasil yang terstruktur dan dapat dianalisis secara statistik, pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menggali makna mendalam dari pengalaman subjektif masyarakat. Tidak adanya metode kualitatif seperti wawancara atau observasi lapangan menyebabkan peneliti tidak dapat mengeksplorasi alasan di balik jawaban responden secara lebih luas. Untuk itu, penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) agar hasil yang diperoleh tidak hanya bersifat numerik, tetapi juga interpretatif dan kontekstual.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat. Padahal, dalam konteks pelayanan publik, terdapat variabel lain yang berpotensi berpengaruh, seperti citra institusi, komunikasi publik, budaya kerja, partisipasi masyarakat, atau kepemimpinan. Pembatasan variabel ini dilakukan untuk menjaga fokus penelitian, namun di sisi lain membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas dimensi analisis dan menghasilkan temuan yang lebih kompleks.
4. Penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang relatif singkat, sehingga hasil yang diperoleh bersifat potret sesaat (*cross-sectional*) dan belum dapat menangkap dinamika pelayanan publik secara longitudinal. Dengan demikian, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap

perubahan persepsi masyarakat terhadap pelayanan desa, dibutuhkan penelitian jangka panjang yang dilakukan secara berkelanjutan.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa saran dari peneliti yang dapat bermanfaat yaitu:

1. Bagi Kantor Desa Pasar Bantal, Kecamatan Teramang Jaya
 - a. Kantor desa diharapkan untuk meningkatkan pelatihan, profesionalitas, dan sikap percaya diri aparatur desa dalam melayani masyarakat, serta memperkuat komunikasi untuk membangun rasa aman bagi warga sehingga masyarakat merasa yakin terhadap kompetensi rasa aman, dan kepastian hukum dalam pelayanan publik yang diberikan.
 - b. Meningkatkan konsistensi yang menandakan bahwa masyarakat masih menilai pelayanan belum berjalan secara stabil dan berkelanjutan. Untuk itu, disarankan agar desa menyusun dan menjalankan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten, serta memastikan bahwa janji atau kebijakan pelayanan dijalankan secara terus-menerus tanpa perubahan yang tiba-tiba, agar kepercayaan publik dapat terjaga.
 - c. Meningkatkan pelayanan yang sesuai dan responsive terhadap kebutuhan spesifik masyarakat dengan lebih aktif melakukan pendekatan partisipatif, seperti survei kebutuhan masyarakat secara berkala, musyawarah warga, atau forum aspirasi, agar layanan yang disediakan benar-benar relevan dan berdampak langsung bagi kehidupan masyarakat.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi diharapkan skripsi ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan dalam melakukan penelitian dan dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan sebagai mediasi pada Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko.

3. Peneliti Selanjutnya

- a. Meneliti di lokasi atau instansi lain untuk melihat apakah pola yang sama terjadi di tempat berbeda.
- b. Menambahkan variabel lain seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya untuk memperkaya analisis tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat secara lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrudin et, A. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati (ed.)). Grup Penerbitan CV. Pradina Pustaka Grup.
- Bojonegoro, K. (2022). *KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Pemerintah Desa Kunci Kecamatan Dander. 1(1), 58–66.*
- Citra, P., Dan, P., Layanan, K., Sebagai, K., & Mediasi, V. (2021). *Pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. 9, 1150–1162.*
- Darwin, M. et. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (T. S. Tambunan (ed.); Issue June). Penerbit Media Sains Indonesia.
- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Fitzsimmons, J.A., & Fitzsimmons, M.J. (2006). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (5th ed.). McGraw- Hill.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Haris, A., Sekolah, □, Ilmu, T., Wira, E., & Makassar, B. (2019). YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *YUME : Journal of Management*, 3(3), 77–93.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Ma'wa*, J., & , Muh. Ichwan Musa, M. I. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Pinisi Journal of Art, Humanity & Social Studies* journal of Art, Humanity & Social Studies, 2(6), 119.
- Maharsi, S., & Fenny. (2006). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna

- Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 36- 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putra, A. Y., & Yuniati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–16.
- RizkyYolanda, & Oentoeng, I. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang. *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, 3(1), 116–124.
- Sarwito, S., Sanosra, A., & Thamrin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso). *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 117–130.
- Saroji, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(1), 13.
- Sarwito. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 15(2), 120-135.
- Sucahyo, I., & Solovida, G. T. (2022). Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 215–231.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*. ALFABETA, C
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Wang, Y. D. (2009). Interpersonal Trust: A Dispositional and a Situational Perspective. *Dissertation*, University of North Texas.
- Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 4(2), 9.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survey Awal

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL KECAMATAN TERAMANG JAYA KABUPATEN MUKOMUKO

Petunjuk Pengisian:

1. Menjawab pernyataan yang tersedia dengan memberikan tanda checklist (✓) pada tempat yang disediakan.
2. Semua pernyataan harus dijawab.
3. Tiap pernyataan diisi dengan satu jawaban.
4. Apabila terdapat hal yang kurang mengerti dapat ditanya kepada peneliti.

I. DATA DEMOGRAFI

Nama : _____ (boleh diisi/tidak)

Usia : _____ tahun

Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur :

17-30 tahun 30-50 tahun >50 tahun

Pendidikan :

SD SMA
SMP Perguruan Tinggi

Pekerjaan :

PNS Nelayan
Petani Wiraswasta

II. VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom:

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Pengalaman						
1	Apakah pengalaman anda dengan pelayanan kantor desa sesuai dengan keinginan anda?					
2	Apakah anda merasa proses pelayanan di kantor desa berlangsung cepat dan efisien?					
Harapan Pelanggan						
3	Apakah anda pernah merasa dihargai atau dilayani dengan kurang baik di kantor desa?					
4	Apakah anda merasa informasi yang diberikan oleh petugas kantor desa cukup jelas dan mudah dimengerti?					
Kebutuhan						
5	Apakah anda merasa pelayanan di kantor desa saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan anda sebagai masyarakat?					
6	Apakah anda berharap agar kantor desa menyediakan pelayanan yang lebih lengkap untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat di kantor desa?					

III. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom:

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Kehandalan						
1	Apakah anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan selalu konsisten dan dapat diandalkan?					
2	Apakah anda pernah merasa bahwa layanan yang anda terima tidak sesuai dengan harapan karena ketidak konsistenan atau kesalahan?					
Daya Tanggap						
3	Apakah petugas di kantor desa terkait merespons pertanyaan atau keluhan anda dengan cepat?					
4	Apakah anda merasa bahwa permohonan atau keluhan anda ditangani dengan segera tanpa penundaan yang lama?					
Jaminan						
5	Apakah anda merasa yakin bahwa kantor desa memberikan jaminan untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan anda dengan baik?					
6	Apakah anda merasa ada kebijakan atau prosedur yang jelas untuk menjamin bahwa pelayanan yang anda terima adalah yang terbaik?					
Empati						
	Apakah anda merasa bahwa petugas di kantor desa menunjukkan empati dan perhatian terhadap masalah atau keluhan anda?					
	Apakah anda merasa bahwa petugas mendengarkan dan memahami kebutuhan anda dengan baik?					
Bukti Fisik						
	Apakah anda merasa bahwa fasilitas dan sarana yang ada di kantor desa memadai untuk mendukung pelayanan yang efektif?					
	Apakah ada bukti nyata yang anda terima sebagai konfirmasi bahwa masalah atau permohonan anda telah diselesaikan sesuai prosedur?					

IV. VARIABEL KEPERCAYAAN PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom:

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Integritas						
1	Apakah anda merasa bahwa petugas di kantor desa atau instansi terkait selalu bersikap jujur dalam memberikan informasi kepada Anda?					
2	Apakah anda merasa bahwa keputusan yang diambil oleh petugas di kantor desa selalu didasarkan pada prinsip keadilan dan kejujuran?					
Kompetensi						
3	Apakah anda merasa bahwa petugas di kantor desa kompeten dalam menangani masalah atau permohonan yang Anda ajukan?					
4	Apakah anda pernah merasa bahwa petugas di kantor desa kurang memahami tugasnya atau prosedur yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan?					
Konsistensi						
5	Apakah anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor desa selalu konsisten setiap kali anda memerlukan layanan?					
6	Apakah Anda merasa bahwa prosedur pelayanan di kantor desa diterapkan dengan cara yang sama untuk semua masyarakat?					
Loyalitas						
7	Apakah anda merasa bahwa petugas di kantor desa menunjukkan loyalitas terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan?					
8	Apakah anda merasa bahwa petugas di kantor desa berusaha memberikan layanan terbaik meskipun dalam situasi yang sulit?					
Keterbukaan						
9	Apakah anda merasa bahwa kantor desa cukup terbuka dalam memberikan informasi mengenai layanan dan prosedur yang ada?					
10	Apakah anda merasa bahwa kantor desa terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat?					

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL KECAMATAN TERAMANG JAYA KABUPATEN MUKOMUKO

Petunjuk Pengisian:

1. Menjawab pernyataan yang tersedia dengan memberikan tanda checklist (✓) pada tempat yang disediakan.
2. Semua pernyataan harus dijawab.
3. Tiap pernyataan diisi dengan satu jawaban.
4. Apabila terdapat hal yang kurang mengerti dapat ditanya kepada peneliti.

I. DATA DEMOGRAFI

Nama : _____ (boleh diisi/tidak)

Usia : _____ tahun

Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur :

17-30 tahun 30-50 tahun 0 tahun

Pendidikan :

SD SMA

SMP Perguruan Tinggi

Pekerjaan :

PNS Nelayan

Petani Wiraswasta

II. VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom:

No	Pernyataan	ST	TS	KS	S	SS
Pengalaman						
1	Pengalaman saya sebagai masyarakat desa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat kantor desa					
2	Pengalaman saya dengan perangkat kantor desa bahwa komunikasi yang digunakan efektif dengan masyarakat desa					
Harapan Pelanggan						
3	Saya merasa bahwa kantor desa telah memenuhi harapan masyarakat desa					
4	Saya merasa informasi yang diberikan oleh perangkat kantor desa jelas/mudah dimengerti sesuai dengan harapan					
Kebutuhan						
5	Saya merasa pelayanan di kantor desa saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya sebagai masyarakat					
6	Saya merasa kantor desa menyediakan pelayanan yang lebih lengkap untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat di kantor desa					

III. VARIABEL KEPERCAYAAN

Berilah tanda (✓) pada salah satu kolom:

No	Pernyataan	ST	TS	KS	S	SS
Integritas						
1	Saya merasa bahwa petugas di kantor desa selalu bersikap jujur dalam memberikan informasi					
2	Saya merasa bahwa keputusan yang diambil oleh petugas di kantor desa selalu didasarkan pada prinsip keadilan/kejujuran					
Kompetensi						
3	Saya merasa bahwa petugas di kantor desa kompeten dalam menangani masalah/permohonan yang diajukan					
4	Saya merasa bahwa petugas di kantor desa mampu mengambil keputusan dalam pelaksanaan tugasnya					
Konsistensi						
5	Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor desa selalu konsisten setiap kali saya memerlukan pelayanan					
6	Saya merasa bahwa prosedur pelayanan di kantor desa diterapkan dengan cara yang sama untuk semua masyarakat					
Rata-rata						
Loyalitas						
7	Saya merasa bahwa petugas di kantor desa menunjukkan loyalitas terhadap menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab					
8	Saya merasa bahwa petugas di kantor desa berusaha memberikan layanan terbaik meskipun dalam situasi yang sulit					
Keterbukaan						
9	Saya merasa bahwa petugas kantor desa cukup terbuka dalam memberikan informasi mengenai layanan/prosedur yang ada					
10	Saya merasa bahwa petugas kantor desa terbuka terhadap kritik/saran yang diberikan oleh masyarakat					

IV. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom:

No	Pernyataan	ST	TS	KS	S	SS
Kehandalan						
1	Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan selalu dapat diandalkan					
2	Saya merasa bahwa petugas kantor desa memiliki kemampuan bekerja sama yang baik					
Daya Tanggap						
3	Saya merasa petugas di kantor desa terkait merespons pertanyaan/keluhan saya dengan cepat					
4	saya merasa bahwa permohonan saya ditangani dengan segera tanpa penundaan yang lama					
Jaminan						
5	Saya merasa yakin bahwa petugas kantor desa memberikan jaminan untuk menyelesaikan masalah/keluhan saya dengan baik					
6	Saya merasa bahwa ada kebijakan/prosedur yang jelas untuk menjamin bahwa pelayanan yang saya terima adalah yang terbaik					
Empati						
7	Saya merasa bahwa petugas di kantor desa menunjukkan empati/perhatian terhadap masalah/keluhan saya					
8	Saya merasa bahwa petugas mendengarkan/memahami permasalahan saya dengan baik					
Bukti Fisik						
9	Saya merasa bahwa fasilitas dan sarana yang ada di kantor desa memadai untuk mendukung pelayanan yang efektif					
10	Saya merasa bahwa ada bukti nyata yang saya terima sebagai konfirmasi bahwa masalah/permohonan saya telah diselesaikan sesuai prosedur					

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KPI 13 Ate Parah Rute Tengah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25138

(0751) 463 969

info@unbrah.ac.id

Padang, 17 Maret 2025

Nomor : B.254/AK/FEB-UNBRAH/III/2025

Hal : Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

Kepada Yth:
Kepala Desa Pasar Bantal
di
tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Jesica Amanda
NPM : 2110070530133
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : SI Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang yang bermaksud mengadakan penelitian pada ***Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Mediasi Pada Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko*** dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut di atas maka dengan ini kami mohon bantuan dan kesediaan Bapak kiranya dapat menerima mahasiswa kami serta memberikan informasi/bahan-bahan guna penyusunan skripsi tersebut (proposal terlampir) dengan topik:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Mediasi Pada Kantor Desa Pasar Bantal Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Mukomuko"

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

(Yefri Resvella, S.E., M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO
KECAMATAN TERAMANG JAYA
DESA PASAR BANTAL**

Alamat : Jln. Pasar Melintang Bantal - Teramang Jaya No. 01 Kode Pos 38376

Nomor : 100/ 220 /17.06.08.2001/IV/2025
Sifat : Penting
Lamp. : Terlampir
Hal : **Persetujuan Penelitian**

Pasar Bantal, 7 April 2025

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah

di-

TEMPAT

Menunjuk Surat Saudara Nomor B.254/AK/FEB-UNBRAH/III/2025 Tanggal 17 Maret, Perihal Permohonan Izin Penelitian dan Permintaan Data, pada prinsipnya kami menyetujui mahasiswa/i saudara melaksanakan tugas tersebut. Program penelitian dan Permintaan data dapat dimulai Bulan **APRIL 2024**.

Mahasiswa/i yang kami setujui atas nama :

NO	NAMA /NPM	LOKASI PENELITIAN	KEPALA DESA
1.	Jesica Amanda / 2110070530133	Kantor Desa Pasar Bantal	Munzilin

Ketentuan selama melaksanakan Penelitian Skripsi Sebagai Berikut:

1. Menandatangani surat pernyataan penelitian bermaterai Rp.10.000
2. Mematuhi dan melaksanakan segala peraturan yang berlaku di Kantor Desa Pasar Bantal
3. Menyerahkan laporan penelitian apabila telah selesai melaksanakan penelitian
4. Data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan penyusunan skripsi
5. Semua biaya yang timbul selama melaksanakan penelitian ditanggung sendiri dan tidak diberikan kompensasi uang makan/ transport

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih



Kepala Desa Pasar Bantal

MUNZILIN

Lampiran 5. Hasil Uji TCR

1. Hasil Uji TCR Kepuasan Masyarakat (Y)

KEPUASAN MASYARAKAT (Y)															
No Item	ALTERNATIF JAWABAN										n	Skor Total (%)	Rerata	Hasil Akhir Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
1	44	33.8	61	46.9	23	17.69	2	1.5	0	0	130	100.00	413.08	4.13	82.62
2	39	30.0	58	44.6	28	21.54	4	3.1	1	0.769	130	100.00	399.24	3.99	79.85
Rata-rata													406.16	4.06	81.23
3	30	23.1	67	51.5	32	24.62	1	0.8	0	0	130	100.00	396.92	3.97	79.38
4	40	30.8	48	36.9	34	26.15	8	6.2	0	0	130	100.00	392.31	3.92	78.46
Rata-rata													394.62	3.95	78.92
5	36	27.7	53	40.8	34	26.15	4	3.1	3	2.308	130	100.00	386.18	3.86	77.24
6	28	21.5	59	45.4	36	27.69	6	4.6	1	0.769	130	100.00	381.55	3.82	76.31
Rata-rata													383.86	3.84	76.77
Jumlah	217	166.9	346	266.2	187	143.8	25	19.23	5	3.846	780	600	2369.269	23.69269	473.8538
Rata-rata	36.17	27.82	57.67	44.36	31.17	23.97	4.17	3.21	0.83	0.64	130.00	100.00	394.88	3.95	78.98

2. Hasil Uji TCR Kepercayaan (Z)

KEPERCAYAAN (Z)															
No Item	ALTERNATIF JAWABAN										n	Skor Total (%)	Rerata	Hasil Akhir Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
1	33	25.4	65	50.0	27	20.77	5	3.8	0	0	130	100.00	396.92	3.97	79.38
2	20	15.4	54	41.5	38	29.23	14	10.8	4	3.077	130	100.00	352.34	3.52	70.47
Rata-rata													374.63	3.75	74.93
3	24	18.5	68	52.3	31	23.85	7	5.4	0	0	130	100.00	383.85	3.84	76.77
4	22	16.9	51	39.2	38	29.23	16	12.3	3	2.308	130	100.00	353.87	3.54	70.77
Rata-rata													368.86	3.69	73.77
5	23	17.7	49	37.7	42	32.31	5	3.8	11	8.462	130	100.00	343.93	3.44	68.79
6	28	21.5	53	40.8	31	23.85	14	10.8	4	3.077	130	100.00	363.88	3.64	72.78
Rata-rata													353.90	3.54	70.78
7	33	25.4	45	34.6	38	29.23	7	5.4	7	5.385	130	100.00	363.90	3.64	72.78
8	32	24.6	47	36.2	35	26.92	12	9.2	4	3.077	130	100.00	366.95	3.67	73.39
Rata-rata													365.43	3.65	73.09
9	26	20.0	59	45.4	32	24.62	9	6.9	4	3.077	130	100.00	369.26	3.69	73.85
10	19	14.6	60	46.2	36	27.69	12	9.2	3	2.308	130	100.00	359.25	3.59	71.85
Rata-rata													364.26	3.64	72.85
Jumlah	260	200	551	423.8	348	267.7	101	77.69	40	30.77	1300	1000	3654.15	36.5415	730.831
Rata-rata	26.00	20.00	55.10	42.38	34.80	26.77	10.10	7.77	4.00	3.08	130.00	100.00	365.42	3.65	73.08

KUALITAS PELAYANAN (X1)															
No Item	ALTERNATIF JAWABAN										n	Skor Total (%)	Rerata	Hasil Akhir Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
1	9	6.9	48	36.9	47	36.15	19	14.6	7	5.385	130	100.00	320.05	3.20	64.01
2	9	6.9	61	46.9	45	34.62	14	10.8	1	0.769	130	100.00	347.70	3.48	69.54
Rata-rata													333.88	3.34	66.78
3	9	6.9	51	39.2	50	38.46	19	14.6	1	0.769	130	100.00	336.16	3.36	67.23
4	7	5.4	48	36.9	52	40	23	17.7	0	0	130	100.00	330.00	3.30	66.00
Rata-rata													333.08	3.33	66.62
5	5	3.8	46	35.4	61	46.92	18	13.8	0	0	130	100.00	329.23	3.29	65.85
6	13	10.0	44	33.8	47	36.15	24	18.5	2	1.538	130	100.00	330.78	3.31	66.16
Rata-rata													330.01	3.30	66.00
7	9	6.9	40	30.8	58	44.62	21	16.2	2	1.538	130	100.00	323.86	3.24	64.77
8	13	10.0	45	34.6	50	38.46	22	16.9	0	0	130	100.00	337.69	3.38	67.54
Rata-rata													330.78	3.31	66.16
9	32	24.6	31	23.8	46	35.38	21	16.2	0	0	130	100.00	356.92	3.57	71.38
10	15	11.5	39	30.0	58	44.62	15	11.5	3	2.308	130	100.00	334.64	3.35	66.93
Rata-rata													345.78	3.46	69.16
Jumlah	121	93.08	453	348.5	514	395.4	196	150.8	16	12.31	1300	1000	3347.05	33.4705	669.409
Rata-rata	12.10	9.31	45.30	34.85	51.40	39.54	19.60	15.08	1.60	1.23	130.00	100.00	334.70	3.35	66.94

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Convergen, Diskriminan Validity Dan Reliability

1. Hasil Uji *Convergen validity*

Nilai Outer Loading

	x1	y	z
x15	0.894		
x16	0.846		
x18	0.841		
x19	0.828		
x17	0.823		
x14	0.792		
x12	0.76		
x13	0.733		
x11	0.727		
x10	0.701		
y1		0.802	
y2		0.901	
y3		0.86	
y4		0.844	
y5		0.826	
y6		0.889	
z1			0.711
z10			0.84
z2			0.794
z3			0.787
z4			0.806
z5			0.77
z6			0.79
z7			0.795
z8			0.772
z9			0.805

2. Nilai AVE dan Construc Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
x1	0.935	0.94	0.945	0.635
y	0.926	0.932	0.942	0.73
z	0.932	0.936	0.942	0.62

3. Hasil Uji *Diskriminan Validity*

	x1	y	z
x1			
y	0.899		
z	0.885	0.8	

Lampiran 7. Tabulasi Penelitian

No	KEPERCAYAAN (Z)										KUALITAS PELAYANAN (X1)										KEPUASAN MASYARAKAT (Y)																		
	Indikator 1		Indikator 2		Indikator 3		Indikator 4		Indikator 5		Indikator 1		Indikator 2		Indikator 3		Indikator 4		Indikator 5		Indikator 2		Indikator 3		Indikator 4														
	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total	P7	P8	Total	P9	P10	Total	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total	P7	P8	Total	P9	P10	Total	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total
1	5	3	8	5	4	9	3	5	8	3	3	6	3	4	7	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	4	9	3	5	8
2	3	3	6	4	5	9	4	4	8	3	4	7	3	4	7	3	3	6	4	4	8	3	4	7	5	5	10	3	3	6	4	5	9	4	5	9	4	4	8
3	3	4	7	3	4	7	3	4	7	5	4	9	5	4	9	3	4	7	3	4	7	3	4	7	5	4	9	4	4	8	3	4	7	3	4	7	3	4	7
4	4	3	7	4	5	9	4	4	8	4	3	7	5	3	8	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	5	9	5	5	10
5	4	3	7	3	4	7	4	3	7	5	2	7	3	4	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	5	9	3	4	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7
6	4	4	8	3	5	8	3	5	8	5	2	7	3	3	6	4	4	8	3	5	8	4	5	9	3	3	6	4	4	8	3	5	8	3	5	8	3	5	8
7	3	4	7	4	3	7	5	2	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	5	10
8	3	3	6	4	3	7	3	5	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	5	8	5	3	8	5	4	9	3	3	6	4	3	7	3	5	8
9	4	4	8	4	4	8	5	3	8	3	5	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	3	8
10	5	4	9	4	4	8	3	4	7	5	3	8	3	5	8	5	4	9	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	5	8	5	4	9	4	4	8	3	4	7
11	5	3	8	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	3	7	5	3	8	5	3	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	3	8	5	4	9	5	4	9
12	3	4	7	3	4	7	3	5	8	3	5	8	5	4	9	3	4	7	3	3	6	3	5	8	3	5	8	5	4	9	3	4	7	3	4	7	3	5	8
13	5	3	8	4	5	9	3	4	7	5	4	9	3	3	6	5	3	8	4	4	8	3	4	7	3	4	7	3	4	7	5	3	8	4	5	9	3	4	7
14	4	3	7	4	3	7	4	4	8	3	5	8	5	3	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	3	5	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	4	8
15	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	5	10
16	4	4	8	4	3	7	3	4	7	5	3	8	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	4	7	5	3	8	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	4	7
17	4	3	7	3	5	8	5	4	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	5	8	5	4	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	5	8	5	4	9
18	3	5	8	3	4	7	3	5	8	5	4	9	4	3	7	3	5	8	3	4	7	3	5	8	5	4	9	4	3	7	3	5	8	3	4	7	3	5	8
19	3	4	7	4	3	7	5	4	9	4	4	8	5	4	9	3	4	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	3	7	5	4	9
20	5	3	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	5	3	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	3	8	4	4	8	4	4	8
21	3	4	7	5	3	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	4	7	5	3	8	3	3	6	4	4	8	5	4	9	3	4	7	5	3	8	3	3	6
22	5	4	9	4	5	9	3	3	6	3	5	8	5	5	10	5	4	9	4	5	9	4	4	8	3	5	8	5	4	9	5	4	9	4	5	9	3	3	6
23	4	5	9	5	2	7	3	3	6	4	3	7	4	5	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	5	9	5	5	10	3	3	6
24	4	3	7	4	4	8	3	5	8	3	5	8	3	5	8	4	4	8	4	4	8	3	5	8	3	5	8	4	3	7	5	5	10	3	5	8			
25	4	5	9	5	3	8	4	4	8	3	3	6	5	3	8	4	4	8	5	3	8	4	5	9	4	4	8	4	5	9	5	1	8	4	4	8			
26	5	3	8	4	3	7	4	3	7	3	5	8	4	3	7	5	3	8	4	3	7	5	3	8	4	3	7	5	3	8	4	3	7	4	3	7			
27	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	5	8	5	4	9	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	5	8	5	4	9	4	4	8	4	1	7	3	4	7
28	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	5	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	5	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6
29	4	3	7	4	5	9	4	3	7	3	5	8	5	4	9	3	4	7	4	4	8	3	4	7	5	4	9	4	3	7	4	5	9	4	3	7			
30	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	4	8	3	3	6	3	3	6	5	4	9	3	3	6	4	4	8
31	3	4	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	4	7	2	3	5	3	4	7	3	3	6	3	1	6	3	4	7
32	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	2	3	5	1	3	6	3	3	6	2	2	4	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	4	9
33	4	4	8	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	3	3	6	2	3	5	2	2	4	1	2	3	2	1	3	4	4	8	4	4	8	4	4	8
34	3	4	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	3	4	7	3	3	6	1	3	6	2	2	4	3	3	6	2	3	5	3	3	6	3	4	7	4	3	7
35	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	2	4	6	2	4	6	2	2	4	2	2	4	4	4	8	4	5	9	4	3	7
36	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	5	9	3	3	6	3	4	7	3	3	6
37	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	4	7	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	4	5	9	4	3	7
38	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9	2	3	5	1	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7
39	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	3	7	2	2	4	2	2	4	3	3	6	3	1	4	2	2	4	4	5	9	4	3	7	3	4	7
40	4	3	7	3	4	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	2	3	5	1	4	7	4	2	6	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7

No	KEPERCAYAAN (Z)															KUALITAS PELAYANAN (X1)															KEPUASAN MASYARAKAT (Y)											
	Indikator 1					Indikator 2					Indikator 3					Indikator 4					Indikator 5					Indikator 2				Indikator 3				Indikator 4								
	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total	P7	P8	Total	P9	P10	Total	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total	P7	P8	Total	P9	P10	Total	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total			
41	4	4	8	3	1	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	4	7			
42	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	5	4	9	3	3	6	3	4	7			
43	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	5	4	9	4	4	8	4	5	9			
44	5	4	9	4	5	9	3	3	6	3	4	7	4	3	7	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	2	5	3	3	6			
45	3	2	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5	3	2	5	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	5	4	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6			
46	5	1	6	1	4	5	4	2	6	4	3	7	4	3	7	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5	3	2	5	4	2	6	2	4	6	3	2	5			
47	4	4	8	5	3	8	4	5	9	4	3	7	5	3	8	3	4	7	3	4	7	3	3	6	3	4	7	4	3	7	5	4	9	2	4	6	5	3	8			
48	4	3	7	5	4	9	3	3	6	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	3	7	3	4	7	3	4	7	4	3	7	2	3	5	3	3	6			
49	4	3	7	4	5	9	5	3	8	3	4	7	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	3	7	5	4	9	4	3	7	3	5	8	4	4	8	5	3	8			
50	5	3	8	4	5	9	3	4	7	3	4	7	3	4	7	3	2	5	2	2	4	2	3	5	2	2	4	2	3	5	3	5	8	4	5	9	3	5	8			
51	5	4	9	3	4	7	2	4	6	5	3	8	4	5	9	2	2	4	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	4	7	2	4	6	3	5	8	4	3	7			
52	3	4	7	2	4	6	5	3	8	2	4	6	5	3	8	1	1	2	2	2	4	2	1	3	2	1	3	2	2	4	4	3	7	4	2	6	5	4	9			
53	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	1	3	4	3	2	5	2	2	4	2	3	5	2	2	4	4	5	9	3	3	6	4	3	7			
54	4	4	8	5	3	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	3	7	3	3	6	5	3	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10			
55	5	4	9	5	4	9	4	5	9	5	4	9	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	5	4	9	4	5	9	5	4	9			
56	3	2	5	3	3	6	1	3	4	1	3	4	4	2	6	2	4	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	2	3	5	3	3	6	3	3	6			
57	4	5	9	4	3	7	4	4	8	3	4	7	5	4	9	3	2	5	2	2	4	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	5	9	4	3	7	4	5	9			
58	3	4	7	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	5	9	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	3	4	7	5	4	9	4	5	9	3	4	7			
59	5	4	9	3	4	7	4	5	9	4	5	9	5	4	9	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	5	5	10	4	4	8			
60	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	3	7	3	4	7	5	5	10	4	4	8	4	5	9			
61	4	3	7	3	3	6	3	2	5	1	1	2	1	2	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	3	7	3	2	5	1	2	3	3	3	6	2	3	5			
62	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	5	9	3	2	5	3	2	5	3	1	4	3	3	6	2	2	4	4	5	9	5	5	10	5	5	10			
63	2	3	5	3	2	5	3	3	6	3	3	6	2	2	4	4	4	8	3	4	7	4	3	7	3	3	6	4	3	7	2	3	5	3	3	6	2	4	6			
64	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	5	4	9	3	3	6	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	4	7	4	3	7	4	5	9	5	4	9			
65	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	4	7	2	2	4			
66	4	4	8	3	4	7	3	3	6	5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	3	3	6	3	3	6			
67	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	2	6	3	4	7	3	4	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	6			
68	4	3	7	3	4	7	3	2	5	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	3	2	5	3	2	5			
69	4	2	6	2	4	6	3	2	5	2	4	6	3	3	6	2	3	5	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	2	5	3	1	4	4	3	7			
70	4	3	7	2	2	4	2	3	5	3	2	5	4	3	7	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	1	4	2	2	4	2	4	6			
71	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	3	5	3	2	5	2	2	4	2	3	5	2	3	5	3	3	6	4	3	7	4	2	6			
72	3	4	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	3	4	7	3	4	7	3	3	6	5	5	10	4	4	8	4	2	6			
73	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	5	9	5	3	8	4	4	8	4	5	9	5	5	10	2	3	5	3	3	6	3	3	6			
74	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	3	4	7	4	4	8	3	3	6	4	3	7	2	3	5	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8			
75	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	3	6	5	4	9	4	4	8	3	4	7	4	3	7			
76	3	4	7	4	3	7	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	3	7			
77	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	2	2	4	2	2	4	3	3	6	2	3	5	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8			
78	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	3	6	2	3	5	3	2	5	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	4	8			
79	4	3	7	5	2	7	1	4	5	5	2	7	4	2	6	2	4	6	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	3	1	4	2	5	7			
80	2	4	6	5	3	8	4	3	7	5	1	6	2	4	6	4	4	8	3	4	7	3	4	7	3	3	6	3	5	8	2	4	6	5	2	7	3	1	4			

No	KEPERCAYAAN (Z)															KUALITAS PELAYANAN (X1)															KEPUASAN MASYARAKAT (Y)																			
	Indikator 1					Indikator 2					Indikator 3					Indikator 4					Indikator 5					Indikator 1					Indikator 2					Indikator 3					Indikator 4					Indikator 5				
	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total	P7	P8	Total	P9	P10	Total	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total	P7	P8	Total	P9	P10	Total	P1	P2	Total	P3	P4	Total	P5	P6	Total											
81	5	4	9	1	2	3	3	4	7	5	2	7	1	3	4	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	4	8	5	3	8	5	3	8	4	2	6	5	1	6											
82	5	4	9	2	4	6	3	4	7	4	2	6	1	2	3	4	4	8	3	3	6	3	2	5	3	2	5	4	3	7	5	4	9	4	5	9	5	3	8											
83	5	3	8	4	2	6	5	3	8	4	2	6	1	4	5	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	3	8	4	2	6	1	3	4											
84	4	3	7	5	2	7	1	4	5	1	3	4	2	1	3	1	2	3	2	3	5	3	3	6	3	3	6	4	3	7	2	1	3	5	3	8	4	1	5											
85	4	2	6	5	3	8	1	4	5	5	2	7	5	3	8	3	4	7	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	5	3	8	4	2	6	1	4	5											
86	1	3	4	4	3	7	5	2	7	1	4	5	4	2	6	2	3	5	2	3	5	3	2	5	3	3	6	3	3	6	5	4	9	5	3	8	4	2	6											
87	1	3	4	4	2	6	5	1	6	4	3	7	4	2	6	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	5	9	5	3	8	4	2	6	1	5	6											
88	2	2	4	2	2	4	1	2	3	3	1	4	2	1	3	1	3	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	5	8	2	1	3	4	5	9	3	2	5											
89	3	3	6	3	2	5	1	1	2	2	4	6	4	3	7	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	5	3	8	5	4	9	3	2	5	1	2	3											
90	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	7	4	3	7	5	4	9	3	2	5	1	2	3											
91	2	2	4	2	1	3	2	2	4	2	3	5	2	2	4	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	3	6	5	2	7	5	4	9	3	1	4	4	3	7											
92	3	3	6	4	2	6	1	2	3	1	4	5	3	2	5	1	5	6	4	4	8	5	4	9	4	5	9	3	3	6	4	5	9	3	2	5	1	2	3											
93	2	3	5	3	2	5	1	4	5	2	4	6	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	5	4	9	5	4	9	3	2	5	4	4	8											
94	2	3	5	4	2	6	1	1	2	2	4	6	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	3	6	5	3	8	2	1	3	5	3	8											
95	3	2	5	3	2	5	1	3	4	1	4	5	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	3	6	5	4	9	3	2	5	5	4	9											
96	2	4	6	4	2	6	2	2	4	2	3	5	2	3	5	2	2	4	2	2	4	3	2	5	2	2	4	2	3	5	5	3	8	4	2	6	1	1	2											
97	5	4	9	3	2	5	1	1	2	3	4	7	2	1	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	6	5	3	8	1	4	5											
98	4	5	9	5	3	8	4	2	6	1	1	2	5	5	10	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	5	4	9	3	2	5	1	4	5											
99	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	3	6	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
100	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	3	6	3	3	6	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
101	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	5	3	8	5	5	10	3	3	6	4	4	8											
102	4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	5	8	4	4	8	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
103	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	2	5	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	4	7	4	3	7	5	5	10	5	5	10	5	4	9											
104	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	3	5	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8											
105	4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	1	4	5	4	4	8	2	4	6	3	4	7	5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8											
106	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	2	6	3	4	7	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
107	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	3	7	3	4	7	5	3	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8											
108	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	2	7	3	4	7	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
109	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	2	3	5	3	3	6	3	4	7	4	3	7	3	4	7	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
110	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	2	4	6	4	4	8	4	2	6	4	4	8	3	3	6	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
111	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	3	8											
112	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	1	3	4	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	5	5	10	5	5	10	5	5	10											
113	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	2	2	4	2	2	4	3	2	5	3	3	6	4	4	8	5	5	10	5	5	10											
114	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	4	9	5	4	9	3	3	6	2	2	4	2	3	5	2	3	5	2	2	4	4	4	8	4	4	8	5	5	10											
115	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	5	3	8	4	5	9	4	5	9	4	4	8											
116	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	5	9	4	5	9	3	3	6	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	4	5	9	4	5	9	4	4	8											
117	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	2	4	3	2	5	3	2	5	3	3	6	3	2	5	4	3	7	3	3	6											
118	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	3	3	6	3	3	6	3	2	5	3	3	6	5	3	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8											
119	4	4	8	4	5	9	4	5	9	5	4	9	4	4	8	3	3	6	3	3	6	2	2	4	2	2	4	5	3	8	4	5	9	4	4	8	4	5	9											
120	3	4	7	3	2	5	3	3	6	3	2	5	4	4	8	4	3	7	3	2	5	3	2	5	2	2	4	4	4	8	3	3	6	3	2	5	3	2	5											
121	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	2	5	4	2	6	3	2	5	3	3	6	4	4	8	4	5	9	4	5	9											
122	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	2	5	4	4	8	3	2	5	3	4	7	4	3	7	3	5	8	3	2	5	3	3	6	3	3	6											
123	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	3	7	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	5	9	4	4	8											
124	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	3	2	5	3																															

Lampiran 8. Hasil Penelitian

1. Outer Loading

Outer Loadings

Matrix	X	Y	Z
X.i1_p1-p2	0.842		
X.i2_p3-p4	0.934		
X.i3_p5-p6	0.913		
X.i4_p7-p8	0.877		
X.i5_p9-p10	0.754		
Y.i1_p1-p2		0.746	
Y.i2_p3-p4		0.818	
Y.i3_p5-p6		0.844	
Z.i1_p1-p2			0.788
Z.i2_p3-p4			0.840
Z.i3_p5-p6			0.861
Z.i4_p7-p8			0.834
Z.i5_p9-p10			0.763

2. Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...	C
	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Variance Extracted (AVE)	
X	0.916	0.951	0.937	0.751	
Y	0.727	0.742	0.845	0.646	
Z	0.878	0.894	0.910	0.669	

3. Discriminant Validity

Fornell Larcker

	X	Y	Z
X	0.866		
Y	0.305	0.804	
Z	0.259	0.556	0.818

	X	Y	Z
X.i1_p1-p2	0.842	0.218	0.276
X.i2_p3-p4	0.934	0.337	0.308
X.i3_p5-p6	0.913	0.251	0.176
X.i4_p7-p8	0.877	0.274	0.176
X.i5_p9-p10	0.754	0.212	0.134
Y.i1_p1-p2	0.283	0.746	0.368
Y.i2_p3-p4	0.208	0.818	0.434
Y.i3_p5-p6	0.249	0.844	0.523
Z.i1_p1-p2	0.179	0.464	0.788
Z.i2_p3-p4	0.258	0.547	0.84
Z.i3_p5-p6	0.203	0.475	0.861
Z.i4_p7-p8	0.263	0.434	0.834
Z.i5_p9-p10	0.114	0.282	0.763

4. R-square

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjus...
Y	0.337	0.327
Z	0.067	0.060

5. F-Square

f Square

Matrix		f Square	
	X	Y	Z
X		0.042	0.072
Y			
Z		0.369	

Model_Fit

Fit Summary		rms Theta	
	Saturated Model	Estimated Mo...	
SRMR	0.073	0.073	
d_ULS	0.480	0.480	
d_G	0.199	0.199	
Chi-Square	150.791	150.791	
NFI	0.852	0.852	

Lampiran 9. SAPS

8/2/25, 1:24 PM 36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

**DAFTAR USULAN PENETAPAN ANGKA KREDIT KEGIATAN MAHASISWA
STUDENT ACTIVITIES PERFORMANCE SYSTEM (SAPS)
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

KETERANGAN PERORANGAN		
1.	Nama	JESICA AMANDA
2.	NPM	2110070530133
3.	Fakultas/ Jurusan	Ekonomi
4.	Program Studi	Manajemen
5.	Tahun Masuk	2021
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	/ 01-01-1970
7.	Jenis Kelamin	
8.	E-Mail	
9.	No. HP	
10.	Alamat	

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	UNSUR UTAMA			
1.	PENALARAN			
	Menulis Karya Ilmiah			
	Dalam Majalah Ilmiah Tiap Artikel			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas	10	0	0
	6. Program Studi	15	0	0
	Dalam Koran/ Majalah Populer/ Umum Tiap Artikel			
	1. Internasional/bhs. asing	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Lokal	10	0	0
	Dalam Bentuk Buku (dengan ISBN)			
	1. Sebagai penulis	40	0	0
	2. Sebagai penulis artikel	30	0	0
	3. Sebagai editor	20	0	0
	Mengikuti Lomba Karya Ilmiah (Karya Tulis/ Pemikiran Kritis/ Debat)			

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php 1/6

36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

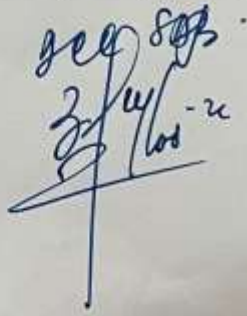
UNSUR YANG DINILAI

NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
TOTAL		1694	11	83

Padang, 02-08-2025
Diajukan Oleh


(JESSICA AMANDA)





36.94.86.12/saps/sistem/print_usulan.php

8/5

Lampiran 10. Turnitin

TURNITIN JESICA 2025.pdf

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1**etheses.uin-malang.ac.id**

Internet Source

6%**2****repository.uin-suska.ac.id**

Internet Source

3%**3****reaksimedia.com**

Internet Source

1%**4****eskripsi.usm.ac.id**

Internet Source

1%**5****repository.ub.ac.id**

Internet Source

1%**6****eprints.walisongo.ac.id**

Internet Source

1%**7****digilib.esaunggul.ac.id**

Internet Source

1%**8****eprints.umm.ac.id**

Internet Source

1%**9****Submitted to Southville International School
and Colleges**

Student Paper

1%Exclude quotes ☐ OffExclude matches ☐ OffExclude bibliography ☐ Off

Lampiran 11. Kartu Bimbingan


UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Jesica Amanda
 NPM : 2110070530133
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing I : Yulihardi, S.E., M.M.
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL KECAMATAN TERAMANG JAYA KABUPATEN MUKOMUKO

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing I
①		Om. jml	y
②		Propun	y
③		Cap. Femen	y
④		Rher Bn III	y
⑤		Cap. Ke PB2	y
		Bala or Ponglon Vanyra	y
		Rher py m	y
		Desma	y
		Prof Idris	y
		Cap. PB2	y
		Prof Kye	y

**Coret yang Tidak Perlu*



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Jessica Amanda
 NPM : 2110070530133
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 2 : Amrullah, S.E, M.Si
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI PADA KANTOR DESA PASAR BANTAL KECAMATAN TERAMANG JAYA KABUPATEN MUKOMUKO

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
①	Senin 25-Nov-24	Judul	
②	Kamis 28-Nov-24	Bab 1,2,3	
③	Jumat 6-Dec-24	Revisi I: Bab 1,2,3	
④	Selasa 21-Jan-25	Revisi II: Bab 1,2,3	
⑤	Kamis 23-01-25	ACC proposal	
6	Kamis 10-09-2025	Bimbingan kuesioner	
7	Selasa 20-05-2025	Bimbingan Bab 4	
8	Rabul 04-06-2025	Bimbingan Bab 5	
9	Jumat 11-07-2025	Revisi Bab 4 & 5	
10.	Kamis 29-juli-2025	ACC dan Comprosite	

*Garis yang Tidak Perlu

Lampiran 12. Kartu Peserta Seminar Proposal



Kartu Peserta Seminar Proposal
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah

Nama Mahasiswa : Jessica Amanda
 NPM : 2110070550133

Menjadi Penyanggah Utama			
1. Penyaji : <u>Sherli Aprilia Azwa</u> Hari/Tanggal : <u>23 Januari 2025</u> Jam : <u>09.15</u>	2. Penyaji : <u>Amelya Rahma Dani</u> Hari/Tanggal : <u>26 April 2025</u> Jam : <u>09.50</u>		
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> <u>(Julihardi, S.E., MM)</u>	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> <u>(Sugri Ful, S.E., M.Si)</u>		
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> <u>(Ors. Dhyana, M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> <u>(Azzida, S.B., M.M)</u>		

Sebagai Peserta Dalam Seminar Proposal			
1. Penyaji : <u>Azira Diana Putri</u> Hari/Tanggal : <u>31 Mei 2024</u> Jam : <u>10.00</u>	2. Penyaji : <u>Ayu Martina Oktaviani</u> Hari/Tanggal : <u>27 September 2024</u> Jam : <u>13.40</u>		
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> <u>(Amrullah, S.E., M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> <u>(Azzida, S.E., MM)</u>		
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> <u>(Harry Wahyu, M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> <u>(Tilawati, Lisela Yoda, S.E., MM)</u>		
3. Penyaji : <u>Gempur Mahesa Indes</u> Hari/Tanggal : <u>6 Desember 2024</u> Jam : <u>10.00</u>	4. Penyaji : <u>May Sarah Jelvi</u> Hari/Tanggal : <u>13 Desember 2024</u> Jam : <u></u>		
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> <u>(Harry Wahyu, S.E., M.Si)</u>	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> <u>(Richardia Suputra, S.E., MM)</u>		
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> <u>(Tilawati, Lisela Yoda, S.E., MM)</u>	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> <u>(Rina Febriani, S.E., M.Si)</u>		

Universitas Baiturrahmah
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Ketua Prodi
 (Rina Febriani, S.E., M.Si)

Lampiran 13. Dokumentasi

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada Responden



