BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada hubungan yang sangat kuat antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan. Hal ini dijelaskan dari hasil olah data *product moment* mengenai besarnya nilai korelasi antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan dengan melihat pedoman dalam memberikan interprestasi koefesien korelasi bahwa nilai koefisien 0,8 s/d < 1 = hubungan sangat kuat, dari hasil uji korelasi yang didapat hasilnya 0,832/ mendekati nilai 1 atau -1 maka hubungan makin erat, yang artinya koordinasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan *food and beverage product* pada Merapi Merbabu *hotels and Resort* Yogyakarta memiliki korelasi yang sangat kuat. Dengan demikian ketika Koordinasi Kerja dijalankan dengan baik dan terarah maka akan berakibat pada Kualitas Pelayanan yang lebih optimal.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis besarnya nilai t hitung adalah 5.414 sedangkan t tabel pada taraf signifikan 5% , dengan responden atau n sebanyak 15 dan menggunakan rumus derajat bebas (db) = n – 2 = 13 dan nilai t tabelnya adalah 2.160, dengan demikian dapat disimpulkan t hitung > t tabel (5.414 > 2.160), maka hipotesis yang menyatakan “ diduga adanya korelasi secara signifikan dan

bersama - sama antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan karywan *food and beverage product* pada Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta" diterima, Ha diterima yaitu "adanya korelasi secara signifikan dan bersama - sama antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan karywan *food and beverage product* pada Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta**"**

B. Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil pesnelitian, saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Management Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta

   Hasil penelitian terbukti bahwa koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat, sehingga disarankan management lebih menekankan pada karyawan agar memperhatikan sistem koordinasi kerja karyawan *food and beverage product* dalam koordinasi kerja yang dilakukan harus lebih baik dan terarah agar kualitas pelayanannya lebih maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. STP AMPTA Yogyakarta

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan bagi mahasiswa-mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Muhammad Khairul. 2016. "*Fungsi Pengkoordinasian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Dalam Perencanaan Kota Samarinda* ". E-Journal Administrasi Negara.Vol.4 No.1.Hal. 2305-2319

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pratiwi, Gesyi Sari. 2016. *Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.* (Skripsi). Administrasi Negara. Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan.

Rachmayuniawati, Yuyun. 2018. "*Pengaruh Komunikasi Internal Dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja Pada Pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya"*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi). Vol. 4 No. 1. Hal 67-80

Rakhmawati, N. Hadi, W. 2015."*Peranan Higiene Dan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan Di Hotel Brongto Yogyakarta"*.Jurnal Khasanah Ilmu. Vol. VI No. Hal 79-87

Rukmana, wiwit yodya. 2016. "*Koordinasi Lurah Dalam Pelaksanaan Pembangunan Fisik Di Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Baru"*. E-Journal Ilmu Pemerintahan.Vol. 4 No.1.Hal. 88-102

Rusdina, Lim Dan Sokardjo, Djodjo. 2018. "*Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut"*. Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik. Vol. 09 No. 02. Hal 28 – 36.

Saryanti .2018. *Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan.* (Skripsi). Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan

Septiani, Ade Irma. 2018. *Pengaruh Komunikasi Dan Koordinasi Terhadapkinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhanindonesia 1 (Persero) Medan* (skripsi). Managemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

Sri Larasati. 2016. *Ecelent Hotel Operation*. Yogyakarta : Equilibria.

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian.* Cetakan ke-19. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi II. Yogyakarta:Andi

LAMPIRAN

A. PETUNJUK PENGISIAN

Kuisoner ini terdiri dari 3 bagian, yaitu data responden, pernyataan mengenai “koordinasi kerja dan kualitas pelayanan “ bagi karyawan *food and beverage product* di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta.

Berilah tanda centang (V) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) pada pernyataan tersebut

Tabel Bobot Kuisoner Menurut Skala Likert

Bobot	**Pilihan**	**Keterangan**
1	STS	Sangat tidak setuju
2	TS	Tidak setuju
3	C	Cukup
4	S	Setuju
5	SS	Sangat setuju

B. DATA RESPONDEN

1. JENIS KELAMIN

- ☐ pria
- ☐ wanita

2. USIA

- ☐ Dibawah 25 tahun
- ☐ 26 – 30 tahun
- ☐ 31 – 35 tahun
- ☐ 36 – 40 tahun
- ☐ >41 tahun

3. PENDIDIKAN TERAKHIR

- ☐ SMA
- ☐ Akdemi/Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

4. LAMA BEKERJA

- ☐ <2 tahun
- ☐ 2 – 5 tahun
- ☐ 5 – 10 tahun
- ☐ >10 tahun

C. KOORDINASI KERJA (X)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	C	TS	STS
		5	4	3	2	1
KOMUNIKASI						
1	Adanya informasi dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan					
2	Adanya alur informasi yang teratur					
3	Adanya teknologi informasi dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan					
KESADARAN PENTINGNYA KOORDINASI						
4	Cermat dan mampu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan					
5	Taat terhadap kegiatan pelaksanaan pelayanan					
KOMPETENSI PARTISIPAN						
6	Adanya keterlibatan pimpinan dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan					
7	Adanya ahli dalam organisai yang terlibat					
KESEPAKATAN, KOMITMEN, DAN INSENTIF KOORDINASI						
8	Adanya kesepakatan bersama					
9	Adanya pelaksanaan kegiatan dari kesepakatan					

	bersama					
10	Diberinya sanksi bagi pelanggar kesepakatan					
11	Adanya pemberian motivasi bagi yang melaksanakan kegiatan pelayanan					
KONTINUITAS PERENCANAAN						
12	Adanya respon atau masukan terkait dari hasil kesepakatan					
13	Adanya perubahan dari hasil kesepakatan bersama					

D. KUALITAS PELAYANAN (Y)

NO	**PERNYATAAN**	**PENILAIAN**				
		SS	**S**	**C**	**TS**	**STS**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**
BERWUJUD						
1	Saya menggunakan pakaian sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel					
2	Saya merasa nyaman dengan tempat kerja saya dalam pelaksanaan kegiatan					
3	Kemudahan pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan					
4	Saya disiplinan terhadap kegiatan pelaksanaan					

5	Kemudahan akses pelayanan dalam kegiatan pelaksanaan					
KEHANDALAN						
6	Saya cermat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan					
7	Standar pelayanan sudah sesuai dengan kesepakatan bersama					
8	Saya mampu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan					
9	Saya memiliki keahlian dalam kegiatan pelayanan					
KETANGGAPAN						
10	Saya merespon tamu dengan cepat dan tepat					
11	Saya memberikan pelayanan dengan cepat					
12	Saya memberikan pelayanan dengan tepat					
13	Saya memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat					
14	Saya merespon keluhan dari tamu					
JAMINAN						
15	Saya memberikan pelayanan dengan tepat waktu selesai pembuatan pelayanan					
16	Saya memberikan batas pelayanan kepada tamu					

EMPATI						
17	Saya selalu mendahulukan kepentingan tamu					
18	Saya memberikan pelayanan dengan ramah					
19	Saya memberikan pelayanan pada tamu tanpa membedakan tamu					
20	Saya melayani tamu dengan sopan					
21	Saya melayani dengan menghormati tamu					

YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 0434 /Q.AMPTA/X/2019 Yogyakarta, 17 Oktober 2019
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu
HRD Manager Merapi Merbabu Hotel And Resorts
Jl. Seturan Raya, Kecamatan Depok ,
Kabupaten Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Food And Beverage Product Merapi Merbabu Hotel and Resorts, Yogyakarta, selama 04 minggu terhitung mulai tanggal 21 Oktober 2019 sampai dengan tanggal 21 November 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengeloiaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Maurisius Panca Utry Pamrih
No Mahasiswa : 315100808
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"KORELASI ANTARA KOORDINASI KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT PADA MERAPI MERBABU HOTEL AND RESORTS YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua

Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

Merapi Merbabu Hotel
jogja

SURAT KETERANGAN

No: 014/SK/MMHY/X/HR/2019

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pratika Vanda

Jabatan : Human Resources

Alamat : Jalan Seturan Raya Depok Sleman

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Maurisius Panca Untry Pamrih

Asal Kampus : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Judul Penelitian : Korelasi Antara Koordinasi Kerja Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan Karyawan Food and Beverage Product Pada Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta

Benar telah melakukan penelitian di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.

Demikian surat keterangan kerja ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Oktober 2019

Hormat Saya,

Merapi Merbabu Hotel
Jogja
HUMAN RESOURCE

Pratika Vanda
HR Coordinator

Jalan Seturan Raya, Depok, Sleman 55281 Yogyakarta - Indonesia
Phone : +62 274 433 2772, +62 274 433 2992, Fax : +62 274 433 2898, E-mail : info.jog@merapimerbabu.com
www.merapimerbabu.com

HASIL UJI COBA VALIDITAS INSTRUMEN SEBELUM PENELITIAN

a. Koordinasi kerja (X)

no	nama	KOORDINASI KERJA (X)													JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	Halimatul	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	Jordan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	62
3	Nisa	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	62
4	Jeko	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	57
5	Mersy	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	2	54
6	Daysi	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	53
7	Firman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	50
8	Edo	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	48
	R Tabel	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	
	R Hitung	**0.716**	**0.739**	**0.739**	**0.889**	**0.889**	**0.767**	**0.890**	**0.759**	**0.759**	**0.744**	**0.740**	**0.737**	**0.789**	
	Status	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	

Dari hasil uji coba instrumen koordinasi kerja dapat dilihat bahwa nilai r hitung > r tabel, dengan demikian pernyataan untuk koordinasi kerja dengan jumlah 13 butir pernyataan dikatakan valid dan tidak ada item pernyaataan yang dibuang jadi dapat digunakan dalam penelitian.

b. Kualitas pelayanan (Y)

no	nama	KUALITAS PELAYANAN										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11
1	Halimatul	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	Jordan	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	Nisa	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	Jeko	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
5	Mersy	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Daysi	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	Firman	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	Edo	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
	R Tabel	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**
	R Hitung	**0.761**	**0.737**	**0.758**	**0.835**	**0.917**	**0.778**	**0.835**	**0.736**	**0.773**	**0.736**	**0.769**
	Status	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**

Lanjutan dari hasil uji coba instrumen kualitas pelayanan(Y)

Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	jumlah
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	101
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	96
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	87
4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	82
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	73
0.707	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	**0.707**	
0.762	**0.752**	**0.898**	**0.747**	**0.764**	**0.710**	**0.762**	**0.762**	**0.917**	**0.769**	
Valid	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	

Dari hasil uji coba instrumen kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa nilai r hitung > r tabel, dengan demikian pernyataan untuk kualitas pelayanan dengan jumlah 21 butir pernyataan dikatakan valid dan tidak ada item pernyaataan yang dibuang jadi dapat digunakan dalam penelitian.

HASIL UJI COBA REALBILITAS INSTRUMEN

a. Uji coba realbilitas instrumen koordinasi kerja

NO	NAMA	KOORDINASI KERJA (X)													JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	Halimatul	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	Jordan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	62
3	Nisa	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	62
4	Jeko	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	57
5	Mersy	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	2	54
6	Daysi	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	53
7	Firman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	50
8	Edo	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	48
	varians butir	**0.28571**	**0.2142**	**0.2142**	**0.2857**	**0.2857**	**0.5714**	**0.2678**	**0.2857**	**0.2857**	**0.5535**	**0.6964**	**0.2857**	**0.8571**	**5.089286**
														varians total	**37.98214**

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)}\right)\left(1 - \frac{\sum \partial_b^2}{\partial_1^2}\right)$$

K	Butir pernyataan	13
k/k-1		1.08333333
$\sum \partial_b^2$	Total varians butir	5.08928571
∂_1^2	Varians total	37.9821429

$$r_n = \left(\frac{13}{(13-1)}\right)\left(1 - \frac{5.08928571}{37.9821429}\right)$$

r_n = 0.938176

Dari hasil uji coba realbilitas variabel koordinasi kerja dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di dapatkan hasil sebesar 0.938, yang artinya jika nilai *cronbach alpha > 0.6* maka instrumen dikatakan realiabel.

b. Uji realbilitas instrumen kualitas pelayanan (Y)

no	nama	KUALITAS PELAYANAN											
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
1	Halimatul	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	Jordan	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
3	Nisa	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
4	Jeko	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	Mersy	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Daysi	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
7	Firman	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
8	Edo	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
	varians butir	**0.78571**	**0.57142**	**0.6964**	**0.5714**	**0.2857**	**0.4107**	**0.5714**	**0.2678**	**0.4107**	**0.2678**	**0.2678**	**0.2678**

Lanjutan

Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	jumlah
4	5	5	5	5	5	5	5	5	101
4	5	4	4	4	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
4	5	5	4	5	4	4	5	5	96
4	4	5	4	4	4	4	4	4	87
4	3	4	3	4	4	4	4	5	82
3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
3	3	3	3	4	4	4	4	4	73
0.4107	**0.7857**	**0.5535**	**0.5714**	**0.2678**	**0.2678**	**0.2678**	**0.2857**	**0.2678**	**9.053571**
								varians total	**112.9821**

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)}\right)\left(1 - \frac{\sum \partial_b^2}{\partial_1^2}\right)$$

K	Butir pernyataan	21
k/k-1		1.05
$\sum \partial_b^2$	Total varians butir	9.05357143
∂_1^2	Varians total	112.982143

$$r_n = \left(\frac{21}{(21-1)}\right)\left(1 - \frac{9.05357143}{112.982143}\right)$$

r_n = 0.965861

Dari hasil uji coba realbilitas variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di dapatkan hasil sebesar 0.965, yang artinya jika nilai *cronbach alpha > 0.6* maka instrumen dikatakan realiabel. Dapat digunakan dalam penelitian

UJI VALIDITAS KOORDINASI KERJA (X)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KOORDINASI KERJA (X)													jumlah
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	**62**
2	PRIA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	**53**
3	WANITA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**51**
4	PRIA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	**60**
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**52**
7	PRIA	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	**57**
8	WANITA	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	2	**55**
9	PRIA	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	**54**
10	WANITA	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	**61**
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
12	PRIA	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	**55**
13	PRIA	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	**54**
14	WANITA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
15	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
	R TABEL	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	
	R HITUNG	**0.787854**	**0.635756**	**0.707229**	**0.795148**	**0.633969**	**0.697844**	**0.926783**	**0.682338**	**0.682338**	**0.833011**	**0.74213**	**0.583856**	**0.517639**	
	STATUS	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	

Uji validitas variabel koordinasi kerja dimana terdapat nilai r hitung > r tabel dengan status 13 butir pernyataan untuk variabel koordinasi kerja (x) dikatakan valid.

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KUALITAS PELAYANAN								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	PRIA	5	4	5	4	4	4	5	4	4
3	WANITA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	PRIA	5	4	4	5	5	4	5	5	4
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	WANITA	5	4	4	4	5	4	4	4	4
9	PRIA	4	4	4	5	4	4	4	5	4
10	WANITA	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	PRIA	4	4	4	4	4	4	5	5	5
13	PRIA	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	WANITA	4	4	5	5	5	5	5	5	4
15	PRIA	5	4	5	4	5	5	4	5	5
	R TABEL	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**
	R HITUNG	**0.64337133**	**0.731135**	**0.666007**	**0.564481**	**0.816264**	**0.747227**	**0.592859**	**0.613213**	**0.645702**
	STATUS	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**

lanjutan butir soal pernyataan kualitas pelayanan

Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	**jumlah**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	**90**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	**96**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	**88**
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**97**
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	**87**
5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	**94**
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	**103**
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	**94**
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	**94**
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	**99**
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	**98**
0.514	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	
0.562711	**0.710423**	**0.772311**	**0.625397**	**0.539395**	**0.668219**	**0.626076**	**0.612798**	**0.522713**	**0.520508**	**0.632737**	**0.636635**	
Valid	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	

Uji validitas variabel kualitas pelayanan dimana terdapat nilai r hitung > r tabel dengan status 21 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (Y) dikatakan valid

HASIL UJI REALBILITAS KOORDINASI KERJA (X)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KOORDINASI KERJA (X)													JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	**62**
2	PRIA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	**53**
3	WANITA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**51**
4	PRIA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	**60**
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**52**
7	PRIA	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	**57**
8	WANITA	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	2	**55**
9	PRIA	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	**54**
10	WANITA	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	**61**
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
12	PRIA	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	**55**
13	PRIA	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	**54**
14	WANITA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
15	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**

	varians butir	**0.266**	**0.409**	**0.238**	**0.257**	**0.257**	**0.4**	**0.2666**	**0.2666**	**0.2666**	**0.4095**	**0.2666**	**0.2666**	**1**	**4.5714**
														varians total	**27.4952**

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)}\right)\left(1 - \frac{\sum \partial_b^2}{\partial_1^2}\right)$$

K	Butir pernyataan (X)	13
k/k-1		1.083333
$\sum \partial_b^2$	Total varians butir	4.571429
∂_1^2	Varians total	27.49524

$$r_n = \left(\frac{13}{(13-1)}\right)\left(1 - \frac{4.571429}{27.49524}\right)$$

r_n = 0.903216

Dari hasil uji realbilitas variabel koordinasi kerja dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di dapatkan hasil sebesar 0.903, yang artinya jika nilai *cronbach alpha > 0.6* maka instrumen dikatakan realiabel.

UJI REALBILITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KUALITAS PELAYANAN									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	PRIA	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
3	WANITA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	PRIA	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	WANITA	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	PRIA	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
10	WANITA	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	PRIA	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
13	PRIA	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
14	WANITA	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
15	PRIA	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
	VARIANS BUTIR	**0.266667**	**0.171429**	**0.257143**	**0.257143**	**0.257143**	**0.257143**	**0.266667**	**0.257143**	**0.257143**	**0.238095**

Lanjutan butir soal kualitas pelayanan

Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	**jumlah**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	**90**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	**96**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	**88**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**97**
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	**87**
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	**94**
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	**103**
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	**94**
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	**94**
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	**99**
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	**98**
0.238095	**0.266667**	**0.257143**	**0.380952**	**0.238095**	**0.542857**	**0.266667**	**0.380952**	**0.238095**	**0.266667**	**0.171429**	**5.733333**
										varians total	**48.12381**

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)}\right)\left(1 - \frac{\sum \partial_b^2}{\partial_1^2}\right)$$

K	Butir pernyataan	21
k/k-1		1.05
$\sum \partial_b^2$	Total varians butir	5.733333
∂_1^2	Varians total	48.12381

$$r_n = \left(\frac{21}{(21-1)}\right)\left(1 - \frac{5.733333}{48.12381}\right)$$

$r_{n\,=}$ 0.925906

Dari hasil uji realbilitas variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di dapatkan hasil sebesar 0.925, yang artinya jika nilai *cronbach alpha > 0.6* maka dikatakan realiabel.

HASIL UJI PEARSON PRODUCT MOMENT

RESPONDEN (N)	total X	total Y	X^2	Y^2	XY
1	62	105	3844	11025	6510
2	53	90	2809	8100	4770
3	51	84	2601	7056	4284
4	60	96	3600	9216	5760
5	65	105	4225	11025	6825
6	52	84	2704	7056	4368
7	57	88	3249	7744	5016
8	55	97	3025	9409	5335
9	54	87	2916	7569	4698
10	61	94	3721	8836	5734
11	65	103	4225	10609	6695
12	55	94	3025	8836	5170
13	54	94	2916	8836	5076
14	65	99	4225	9801	6435
15	65	98	4225	9604	6370
Total $\sum$	**874**	**1418**	**51310**	**134722**	**83046**

$$r_X = \frac{N\sum X - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

n	15
$\sum X$	83046
$\sum X$	874
$\sum Y$	1418
$\sum X^2$	51310
$\sum Y^2$	134722
$(\sum X)^2$	763876
$(\sum Y)^2$	2010724

$$r_X = \frac{1 \times 8 \quad -8 \times 1}{\sqrt{\{1 \times 5 \quad -7 \quad \}\{1 \times 1 \quad -2 \quad \}}}$$

$r_{xy} = 0.8323241$

Dari hasil analisis korelasion pearson product moment didapatkan hasil sebesar 0.832, mendekati angka 1 atau -1 yang artinya hubungan antara kedua varibel makin erat, dan dilihat dari pedoman interprestasi koefisien korelasi yang mengatakan jika nilai koefisien korelasi = 0,8 s/d < 1 = maka hubungan sangat kuat.

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KOORDINASI KERJA (X)													jumlah
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	**62**
2	PRIA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	**53**
3	WANITA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**51**
4	PRIA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	**60**
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**52**
7	PRIA	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	**57**
8	WANITA	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	2	**55**
9	PRIA	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	**54**
10	WANITA	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	**61**
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
12	PRIA	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	**55**
13	PRIA	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	**54**
14	WANITA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
15	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
	R TABEL	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	
	R HITUNG	**0.787854**	**0.635756**	**0.707229**	**0.795148**	**0.633969**	**0.697844**	**0.926783**	**0.682338**	**0.682338**	**0.833011**	**0.74213**	**0.583856**	**0.517639**	
	STATUS	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	

UJI VALIDITAS KOORDINASI KERJA (X)

Uji validitas variabel koordinasi kerja dimana terdapat nilai r hitung > r tabel dengan status 13 butir pernyataan untuk variabel koordinasi kerja (x) dikatakan valid.

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KUALITAS PELAYANAN								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	PRIA	5	4	5	4	4	4	5	4	4
3	WANITA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	PRIA	5	4	4	5	5	4	5	5	4
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	WANITA	5	4	4	4	5	4	4	4	4
9	PRIA	4	4	4	5	4	4	4	5	4
10	WANITA	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	PRIA	4	4	4	4	4	4	5	5	5
13	PRIA	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	WANITA	4	4	5	5	5	5	5	5	4
15	PRIA	5	4	5	4	5	5	4	5	5
	R TABEL	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**
	R HITUNG	**0.64337133**	**0.731135**	**0.666007**	**0.564481**	**0.816264**	**0.747227**	**0.592859**	**0.613213**	**0.645702**
	STATUS	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**

lanjutan butir soal pernyataan kualitas pelayanan

Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	**jumlah**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	**90**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	**96**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	**88**
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**97**
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	**87**
5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	**94**
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	**103**
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	**94**
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	**94**
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	**99**
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	**98**
0.514	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	**0.514**	
0.562711	**0.710423**	**0.772311**	**0.625397**	**0.539395**	**0.668219**	**0.626076**	**0.612798**	**0.522713**	**0.520508**	**0.632737**	**0.636635**	
Valid	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	

Uji validitas variabel kualitas pelayanan dimana terdapat nilai r hitung > r tabel dengan status 21 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (Y) dikatakan valid

HASIL UJI REALBILITAS KOORDINASI KERJA (X)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KOORDINASI KERJA (X)													JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	**62**
2	PRIA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	**53**
3	WANITA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**51**
4	PRIA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	**60**
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**52**
7	PRIA	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	**57**
8	WANITA	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	2	**55**
9	PRIA	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	**54**
10	WANITA	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	**61**
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
12	PRIA	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	**55**
13	PRIA	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	**54**
14	WANITA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
15	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**

	varians butir	**0.266**	**0.409**	**0.238**	**0.257**	**0.257**	**0.4**	**0.2666**	**0.2666**	**0.2666**	**0.4095**	**0.2666**	**0.2666**	**1**	**4.5714**
														varians total	**27.4952**

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)}\right)\left(1 - \frac{\sum \partial_b^2}{\partial_1^2}\right)$$

K	Butir pernyataan (X)	13
k/k-1		1.083333
$\sum \partial_b^2$	Total varians butir	4.571429
∂_1^2	Varians total	27.49524

$$r_n = \left(\frac{13}{(13-1)}\right)\left(1 - \frac{4.571429}{27.49524}\right)$$

r_n = 0.903216

Dari hasil uji realbilitas variabel koordinasi kerja dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di dapatkan hasil sebesar 0.903, yang artinya jika nilai *cronbach alpha > 0.6* maka instrumen dikatakan realiabel.

UJI REALBILITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

NO	RESPONDEN	BUTIR SOAL KUALITAS PELAYANAN									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
1	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	PRIA	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
3	WANITA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	PRIA	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
5	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	PRIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	WANITA	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	PRIA	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
10	WANITA	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
11	PRIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	PRIA	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
13	PRIA	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
14	WANITA	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
15	PRIA	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
	VARIANS BUTIR	**0.266667**	**0.171429**	**0.257143**	**0.257143**	**0.257143**	**0.257143**	**0.266667**	**0.257143**	**0.257143**	**0.238095**

Lanjutan butir soal kualitas pelayanan

Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	**jumlah**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	**90**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	**96**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**105**
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	**88**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**97**
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	**87**
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	**94**
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	**103**
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	**94**
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	**94**
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	**99**
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	**98**
0.238095	**0.266667**	**0.257143**	**0.380952**	**0.238095**	**0.542857**	**0.266667**	**0.380952**	**0.238095**	**0.266667**	**0.171429**	**5.733333**
										varians total	**48.12381**

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)}\right)\left(1 - \frac{\sum \partial_b^2}{\partial_1^2}\right)$$

K	Butir pernyataan	21
k/k-1		1.05
$\sum \partial_b^2$	Total varians butir	5.733333
∂_1^2	Varians total	48.12381

$$r_n = \left(\frac{21}{(21-1)}\right)\left(1 - \frac{5.733333}{48.12381}\right)$$

$r_{n\,=}$ 0.925906

Dari hasil uji realbilitas variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* di dapatkan hasil sebesar 0.925, yang artinya jika nilai *cronbach alpha > 0.6* maka dikatakan realiabel.

HASIL UJI PEARSON PRODUCT MOMENT

RESPONDEN (N)	total X	total Y	X^2	Y^2	XY
1	62	105	3844	11025	6510
2	53	90	2809	8100	4770
3	51	84	2601	7056	4284
4	60	96	3600	9216	5760
5	65	105	4225	11025	6825
6	52	84	2704	7056	4368
7	57	88	3249	7744	5016
8	55	97	3025	9409	5335
9	54	87	2916	7569	4698
10	61	94	3721	8836	5734
11	65	103	4225	10609	6695
12	55	94	3025	8836	5170
13	54	94	2916	8836	5076
14	65	99	4225	9801	6435
15	65	98	4225	9604	6370
Total $\sum$	**874**	**1418**	**51310**	**134722**	**83046**

$$r_X = \frac{N\sum X - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

n	15
$\sum X$	83046
$\sum X$	874
$\sum Y$	1418
$\sum X^2$	51310
$\sum Y^2$	134722
$(\sum X)^2$	763876
$(\sum Y)^2$	2010724

$$r_X = \frac{1 \times 8 \quad -8 \times 1}{\sqrt{\{1 \times 5 \quad -7 \quad \}\{1 \times 1 \quad -2 \quad \}}}$$

$r_{xy} = 0.8323241$

Dari hasil analisis korelasion pearson product moment didapatkan hasil sebesar 0.832, mendekati angka 1 atau -1 yang artinya hubungan antara kedua varibel makin erat, dan dilihat dari pedoman interprestasi koefisien korelasi yang mengatakan jika nilai koefisien korelasi = 0,8 s/d < 1 = maka hubungan sangat kuat.

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
	Pearson Correlation	1	,535*	,600*	,327	,491	,327	,339	,218	,327	,378	,378	,339
Y1	Sig. (2-tailed)		,040	,018	,234	,063	,234	,216	,435	,234	,165	,165	,216
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,535*	1	,612*	,612*	,408	,612*	,468	,408	,612*	,354	,354	,468
Y2	Sig. (2-tailed)	,040		,015	,015	,131	,015	,079	,131	,015	,196	,196	,079
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,600*	,612*	1	,444	,389	,722**	,491	,389	,444	,577*	,289	,491
Y3	Sig. (2-tailed)	,018	,015		,097	,152	,002	,063	,152	,097	,024	,297	,063
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,327	,612*	,444	1	,389	,444	,491	,667**	,167	,289	,289	,218
Y4	Sig. (2-tailed)	,234	,015	,097		,152	,097	,063	,007	,553	,297	,297	,435
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,491	,408	,389	,389	1	,667**	,327	,444	,389	,289	,577*	,600*
Y5	Sig. (2-tailed)	,063	,131	,152	,152		,007	,234	,097	,152	,297	,024	,018
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Y6	Pearson Correlation	,327	,612*	,722**	,444	,667**	1	,491	,667**	,722**	,289	,289	,491

	Sig. (2-tailed)	,234	,015	,002	,097	,007		,063	,007	,002	,297	,297	,063
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,339	,468	,491	,491	,327	,491	1	,600*	,491	,472	,189	,196
Y7	Sig. (2-tailed)	,216	,079	,063	,063	,234	,063		,018	,063	,075	,500	,483
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,218	,408	,389	,667**	,444	,667**	,600*	1	,667**	,289	,289	,327
Y8	Sig. (2-tailed)	,435	,131	,152	,007	,097	,007	,018		,007	,297	,297	,234
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,327	,612*	,444	,167	,389	,722**	,491	,667**	1	,289	,289	,491
Y9	Sig. (2-tailed)	,234	,015	,097	,553	,152	,002	,063	,007		,297	,297	,063
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Kualitas Pelayanan
	Pearson Correlation	,327	,822*	,378*	,413	,339	,374	,094	,339	,134	,643
Y1	Sig. (2-tailed)	,234	,000	,165	,126	,216	,170	,738	,216	,635	,010
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,612*	,559	,354*	,421*	,468	,280*	,354	,134	,250*	,731
Y2	Sig. (2-tailed)	,015	,030	,196	,118	,079	,313	,196	,635	,369	,002

	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,167*	,228*	,289	,497	,218	,456**	,289	,218	,068	,666*
Y3	Sig. (2-tailed)	,553	,413	,297	,059	,435	,087	,297	,435	,810	,007
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,167	,228*	,289	,115	,491	,228	,289	,218**	,408	,564
Y4	Sig. (2-tailed)	,553	,413	,297	,684	,063	,413	,297	,435	,131	,028
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,389	,456	,577	,459	,600	,456**	,577	,873	,612	,816
Y5	Sig. (2-tailed)	,152	,087	,024	,085	,018	,087	,024	,000	,015	,000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,167	,228*	,289**	,306	,218**	,685	,577	,491**	,408**	,747
Y6	Sig. (2-tailed)	,553	,413	,297	,268	,435	,005	,024	,063	,131	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,218	,075	,756	,526	,196	,299	-,094	,196*	,200	,593
Y7	Sig. (2-tailed)	,435	,791	,001	,044	,483	,279	,738	,483	,474	,020
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,111	,228	,289	,076**	,055	,456**	,289*	,327	,612**	,613
Y8	Sig. (2-tailed)	,693	,413	,297	,786	,847	,087	,297	,234	,015	,015
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Y9	Pearson Correlation	,444	,456*	,289	,306	-,055	,456**	,289	,218**	,408	,646

	Sig. (2-tailed)	,097	,087	,297	,268	,847	,087	,297	,435	,131	,009
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
	Pearson Correlation	,378	,354*	,577*	,289	,289	,289	,472	,289	,289	1	,700	,472
Y10	Sig. (2-tailed)	,165	,196	,024	,297	,297	,297	,075	,297	,297		,004	,075
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,378*	,354	,289*	,289*	,577	,289*	,189	,289	,289*	,700	1	,756
Y11	Sig. (2-tailed)	,165	,196	,297	,297	,024	,297	,500	,297	,297	,004		,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,339*	,468*	,491	,218	,600	,491**	,196	,327	,491	,472*	,756	1
Y12	Sig. (2-tailed)	,216	,079	,063	,435	,018	,063	,483	,234	,063	,075	,001	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,327	,612*	,167	,167	,389	,167	,218	,111**	,444	,289	,577	,764
Y13	Sig. (2-tailed)	,234	,015	,553	,553	,152	,553	,435	,693	,097	,297	,024	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,822	,559	,228	,228	,456	,228**	,075	,228	,456	,158	,395*	,299*
Y14	Sig. (2-tailed)	,000	,030	,413	,413	,087	,413	,791	,413	,087	,574	,145	,279
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

	Pearson Correlation	,378	,354*	,289**	,289	,577**	,289	,756	,289**	,289**	,400	,400	,472
Y15	Sig. (2-tailed)	,165	,196	,297	,297	,024	,297	,001	,297	,297	,140	,140	,075
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,413	,421	,497	,115	,459	,306	,526	,076*	,306	,397	,397	,713
Y16	Sig. (2-tailed)	,126	,118	,059	,684	,085	,268	,044	,786	,268	,142	,142	,003
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,339	,468	,218	,491**	,600	,218**	,196*	,055	-,055**	,472	,756	,464
Y17	Sig. (2-tailed)	,216	,079	,435	,063	,018	,435	,483	,847	,847	,075	,001	,081
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,374	,280*	,456	,228	,456	,685**	,299	,456**	,456	-,079	,158	,299
Y18	Sig. (2-tailed)	,170	,313	,087	,413	,087	,005	,279	,087	,087	,779	,574	,279
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Kualitas Pelayanan
	Pearson Correlation	,289	,158*	,400*	,397	,472	-,079	,100	,189	,354	,563
Y10	Sig. (2-tailed)	,297	,574	,140	,142	,075	,779	,723	,500	,196	,029
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Y11	Pearson Correlation	,577*	,395	,400*	,397*	,756	,158*	,400	,472	,707*	,710

	Sig. (2-tailed)	,024	,145	,140	,142	,001	,574	,140	,075	,003	,003
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,764*	,299*	,472	,713	,464	,299**	,472	,464	,535	,772*
Y12	Sig. (2-tailed)	,001	,279	,075	,003	,081	,279	,075	,081	,040	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	1	,456*	,577	,688	,491	,000	,289	,218**	,408	,625
Y13	Sig. (2-tailed)		,087	,024	,005	,063	1,000	,297	,435	,131	,013
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,456	1	,158	,157	,299	,250**	,158	,299	,280	,539
Y14	Sig. (2-tailed)	,087		,574	,576	,279	,369	,574	,279	,313	,038
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,577	,158*	1**	,795	,472**	,158	,100	,472**	,354**	,668
Y15	Sig. (2-tailed)	,024	,574		,000	,075	,574	,723	,075	,196	,006
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,688	,157	,795	1	,338	,157	,000	,338*	,047	,626
Y16	Sig. (2-tailed)	,005	,576	,000		,218	,576	1,000	,218	,868	,013
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,491	,299	,472	,338**	1	,075**	,472*	,464	,535**	,613
Y17	Sig. (2-tailed)	,063	,279	,075	,218		,791	,075	,081	,040	,015
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

	Pearson Correlation	,000	,250*	,158	,157	,075	1**	,395	,523**	,280	,523
Y18	Sig. (2-tailed)	1,000	,369	,574	,576	,791		,145	,045	,313	,046
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
	Pearson Correlation	,094	,354*	,289*	,289	,577	,577	-,094	,289	,289	,100	,400	,472
Y19	Sig. (2-tailed)	,738	,196	,297	,297	,024	,024	,738	,297	,297	,723	,140	,075
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,339*	,134	,218*	,218*	,873	,491*	,196	,327	,218*	,189	,472	,464
Y20	Sig. (2-tailed)	,216	,635	,435	,435	,000	,063	,483	,234	,435	,500	,075	,081
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,134*	,250*	,068	,408	,612	,408**	,200	,612	,408	,354*	,707	,535
Y21	Sig. (2-tailed)	,635	,369	,810	,131	,015	,131	,474	,015	,131	,196	,003	,040
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,643	,731*	,666	,564	,816	,747	,593	,613**	,646	,563	,710	,772
Kualitas Pelayanan	Sig. (2-tailed)	,010	,002	,007	,028	,000	,001	,020	,015	,009	,029	,003	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Kualitas Pelayanan
Y19	Pearson Correlation	,289	,158*	,100*	,000	,472	,395	1	,472	,707	,521
	Sig. (2-tailed)	,297	,574	,723	1,000	,075	,145		,075	,003	,047
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Y20	Pearson Correlation	,218*	,299	,472*	,338*	,464	,523*	,472	1	,535*	,633
	Sig. (2-tailed)	,435	,279	,075	,218	,081	,045	,075		,040	,011
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Y21	Pearson Correlation	,408*	,280*	,354	,047	,535	,280**	,707	,535	1	,637*
	Sig. (2-tailed)	,131	,313	,196	,868	,040	,313	,003	,040		,011
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,625	,539*	,668	,626	,613	,523	,521	,633**	,637	1
	Sig. (2-tailed)	,013	,038	,006	,013	,015	,046	,047	,011	,011	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

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

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

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 TOTAL_X
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
	Pearson Correlation	1	,591*	,756**	,600*	,327	,612*	,875**	,464	,464	,490	,607*	,339
X1	Sig. (2-tailed)		,020	,001	,018	,234	,015	,000	,081	,081	,064	,016	,216
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,591*	1	,839**	,484	,484	,141	,490	,591*	,591*	,395	,490	,274
X2	Sig. (2-tailed)	,020		,000	,067	,067	,616	,064	,020	,020	,145	,064	,323
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,756**	,839**	1	,577*	,289	,231	,661**	,472	,472	,534*	,661**	,378
X3	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,024	,297	,407	,007	,075	,075	,040	,007	,165
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,600*	,484	,577*	1	,722**	,535*	,764**	,327	,327	,836**	,491	,218
X4	Sig. (2-tailed)	,018	,067	,024		,002	,040	,001	,234	,234	,000	,063	,435
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

	Pearson Correlation	,327	,484	,289	,722**	1	,312	,491	,600*	,600*	,616*	,218	-,055
X5	Sig. (2-tailed)	,234	,067	,297	,002		,258	,063	,018	,018	,014	,435	,847
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,612*	,141	,231	,535*	,312	1	,700**	,175	,175	,565*	,262	,481
X6	Sig. (2-tailed)	,015	,616	,407	,040	,258		,004	,533	,533	,028	,345	,069
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,875**	,490	,661**	,764**	,491	,700**	1	,607*	,607*	,807**	,732**	,464
X7	Sig. (2-tailed)	,000	,064	,007	,001	,063	,004		,016	,016	,000	,002	,081
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,464	,591*	,472	,327	,600*	,175	,607*	1	1,000**	,490	,607*	,339
X8	Sig. (2-tailed)	,081	,020	,075	,234	,018	,533	,016		,000	,064	,016	,216
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,464	,591*	,472	,327	,600*	,175	,607*	1,000**	1	,490	,607*	,339
X9	Sig. (2-tailed)	,081	,020	,075	,234	,018	,533	,016	,000		,064	,016	,216
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		X13	Koordinasi Kerja
X1	Pearson Correlation	,277	,788*

	Sig. (2-tailed)	,318	,000
	N	15	15
	Pearson Correlation	-,112*	,636
X2	Sig. (2-tailed)	,692	,011
	N	15	15
	Pearson Correlation	,000**	,707**
X3	Sig. (2-tailed)	1,000	,003
	N	15	15
	Pearson Correlation	,423*	,795
X4	Sig. (2-tailed)	,117	,000
	N	15	15
	Pearson Correlation	,282	,634
X5	Sig. (2-tailed)	,309	,011
	N	15	15
	Pearson Correlation	,791*	,698
X6	Sig. (2-tailed)	,000	,004
	N	15	15
	Pearson Correlation	,415**	,927
X7	Sig. (2-tailed)	,124	,000
	N	15	15

	Pearson Correlation	,000	,682*
X8	Sig. (2-tailed)	1,000	,005
	N	15	15
	Pearson Correlation	,000	,682*
X9	Sig. (2-tailed)	1,000	,005
	N	15	15

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
	Pearson Correlation	,490	,395*	,534**	,836*	,616	,565*	,807**	,490	,490	1	,591*	,375
X10	Sig. (2-tailed)	,064	,145	,040	,000	,014	,028	,000	,064	,064		,020	,169
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,607*	,490	,661**	,491	,218	,262	,732	,607*	,607*	,591	1	,732
X11	Sig. (2-tailed)	,016	,064	,007	,063	,435	,345	,002	,016	,016	,020		,002
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,339**	,274**	,378	,218*	-,055	,481	,464**	,339	,339	,375*	,732**	1
X12	Sig. (2-tailed)	,216	,323	,165	,435	,847	,069	,081	,216	,216	,169	,002	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,277*	-,112	,000*	,423	,282**	,791*	,415**	,000	,000	,446**	,138	,415
X13	Sig. (2-tailed)	,318	,692	1,000	,117	,309	,000	,124	1,000	1,000	,095	,623	,124

	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson Correlation	,788	,636	,707	,795**	,634	,698	,927	,682*	,682*	,833*	,742	,584
Koordinasi Kerja	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,003	,000	,011	,004	,000	,005	,005	,000	,002	,022
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Correlations

		X13	Koordinasi Kerja
	Pearson Correlation	,446	,833*
X10	Sig. (2-tailed)	,095	,000
	N	15	15
	Pearson Correlation	,138*	,742
X11	Sig. (2-tailed)	,623	,002
	N	15	15
	Pearson Correlation	,415**	,584**
X12	Sig. (2-tailed)	,124	,022
	N	15	15
	Pearson Correlation	1*	,518
X13	Sig. (2-tailed)		,048
	N	15	15
Koordinasi Kerja	Pearson Correlation	,518	1

	Sig. (2-tailed)	,048	
	N	15	15

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

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

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	53,73	23,495	,746	,891
X2	53,73	23,638	,554	,899
X3	53,60	24,114	,656	,895
X4	53,67	23,524	,755	,891
X5	53,67	24,381	,571	,898
X6	53,87	23,267	,627	,895
X7	53,80	22,743	,911	,884
X8	53,73	24,067	,624	,896
X9	53,73	24,067	,624	,896
X10	53,80	22,314	,789	,887
X11	53,80	23,743	,693	,893
X12	53,80	24,600	,513	,900
X13	54,27	23,067	,357	,922

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y15 Y16 Y17 Y18 Y19 Y20 Y21
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
```

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	90,07	43,781	,596	,921
Y2	90,33	44,095	,701	,920
Y3	90,13	43,695	,622	,921
Y4	90,13	44,410	,512	,923
Y5	89,93	42,638	,790	,917
Y6	90,13	43,124	,712	,919
Y7	90,00	44,143	,541	,922
Y8	89,93	44,067	,564	,922

Y9	90,13	43,838	,600	,921
Y10	89,87	44,552	,512	,923
Y11	89,87	43,552	,673	,920
Y12	90,00	42,857	,740	,918
Y13	90,13	43,981	,578	,922
Y14	90,20	43,886	,472	,924
Y15	89,87	43,838	,626	,921
Y16	90,13	42,267	,555	,923
Y17	90,00	44,000	,563	,922
Y18	90,20	44,029	,453	,925
Y19	89,87	44,838	,466	,924
Y20	90,00	43,857	,585	,921
Y21	89,73	44,638	,599	,921

UJI PEARSON PRODUCT MOMENT

Correlations

		Koordinasi Kerja	Kualitas Pelayanan
Koordinasi Kerja	Pearson Correlation	1	,832**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	15	15
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	15	15

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

UJI t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,373	11,895		2,553	,024
	Koordinasi Kerja	1,101	,203	,832	5,414	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

n/b : t tabel 2.16 < t hitung 5.414 : ada hubungan yang signifikan