

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial *assurance*, dan *price* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi.
2. Secara simultan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *price* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi.
3. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,386. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi ditentukan oleh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Price* sebesar 38,6% dan selebihnya 61,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang belum diketahui karena diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan data dan peningkatan kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi interval yang rendah dan sedang harap ditambah kualitasnya sehingga menjadi interval yang kuat.
2. Hasil positif yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dikembangkan dengan indikator lain sesuai kondisi lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, Ahmadi dan W. Supriyono.(1991). *Psikologi Belajar*, Cetakan Pertama, Bandung ; PT. Rineka Cipta.
- Achmad. 2010. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, 2009. *Pengaruh Harga (price) dan Kualitas Pelayanan (service quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan*. Medan : Jurnal Manajemen Bisnis, Program Manajemen.
- Atmawati, Rustika dan Wahyudin.2007.“*Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*” . Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azwar , Saifudin 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
Azwar, S. (2004) . Metode penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifudin 2003..*Sikap Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Duwi Priyatno. 2010. *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ghozali, Imam.2005. *Aplikasi Analisis Multivarlate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hawkins. 2001. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: Mc Graw-Hill Inc.
- Imroatul Khasanah. 2010. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. [Skripsi]. Universitas Diponegoro Semarang.
- Jacobalis, 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI).
- Kotler, P. Dan K. L. Keller. 2009.*Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2 (Terjemahan)*. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, P & Keller, K L 2006, *Marketing Management* 12e, Pearson Internasional Edition, USA.
- Kotler, Philip.2005.*Manajemen Jasa*. PT .Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Linda W.2013. *Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta [Skripsi]*. Surakarta : Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Lupiyoadi, Rambat Dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa*.Salemba Empat.Jakarta.
- Pasaruman, A., (1985) “ A Conceptual Mode, of Service Quality and Its Implications for Future Research” , Journal of Marketing, Vol.49.
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan ke-1. Mediakom. Yogyakarta.
- AnjarRahmulyono. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pukesmas Depok 1 di Sleman*. [Skripsi]. Universitas Islam Indonesia.
- Ratih Hardiyati.2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. [Skripsi]. Universitas Diponegoro Semarang.
- Santoso, S., 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Singgih Santoso, 2002, *Statistik Multivariat*, PT Elex Media Komoutindo, Jakarta.
- Stanton, William, J., (2001), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono .1997. *Statistika II*.Bandung : Transito.
- Sugiyono .2004. *Statiska Untuk Penelitian Bandung* : CV. Alfabeta.
- Sugiyono .2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* .CV .Alfabeta :Bandung.
- Tjiptono, Fandy (2000) . *Managemen Jasa* .Yogyakarta : Andi Offset.

- Tjiptono, F., 2002. *Managemen Jasa*, Edisi II. Cetakan ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tony Wijaya. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L (1990). *Delevery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, USA : Free Pres Collier Macmillan Publisher.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RSUD Dr. MOEWARDI

Jl. Kol. Soetarto 132 Telp. 634 634 Fax. 637412 Surakarta 57126

Surakarta, 13 Mei 2014

Nomor : 533 / DIK / V / 2014
 Lampiran : -
 Perihal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth. :
Ka. Instalasi Farmasi

RSUD Dr. Moewardi
 di-
SURAKARTA


Memperhatikan Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta Nomor : 791/A10-4/12.12.2013; perihal Permohonan Ijin penelitian dan disposisi Direktur tanggal 18 Januari 2014, maka dengan ini kami menghadapkan mahasiswa:

Nama : Eka Susanti
NIM : 16103061 A
Institusi : Prodi S1 Farmasi Fakultas Farmasi USB Surakarta

Untuk melaksanakan penelitian dalam rangka pembuatan **Skripsi** dengan judul : "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Tahun 2014**".

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala
 Bagian Pendidikan & Penelitian,


 Slamet Gunanto, SKM. M.Kes
 NIP. 19660310 198902 1 002

Tembusan Kepada Yth.:

1. Wadir Umum RSDM (sebagai laporan)
2. Arsip

RSDM, Cepat, Tepat, Nyaman dan Mudah

Lampiran 2. Surat Persetujuan menjadi responden sebelum pengujian



**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA**

Jl. Let.jen Sutoyo, Mojosongo-Solo 57127, Telp.0271-852518, Fax 0271-853275
Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : info@setiabudi.ac.id

SURAT PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Setelah memperoleh informasi baik secara lisan dan tulisan mengenai penelitian dari peneliti dan informasi tersebut telah saya pahami dengan baik mengenai manfaat, keuntungan dan kemungkinan ketidaknyamanan yang mungkin akan di jumpai, bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Eka Susanti

Institusi : Prodi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Surakarta

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD
Dr.Moewardi Tahun 2014.

Dalam Rangka : KTI / Skripsi / Tesis / Disertasi /Lainnya
:*

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,

Responden

(.....)

Lampiran 3. Kuesioner penelitian sebelum pengujian



**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

Kepada Yang Terhormat,
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden
Di tempat

Dengan hormat,

Anda terpilih menjadi responden dalam penelitian, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr.Moewardi Tahun 2014”**.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh tenaga farmasi di UDPF Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Harapan peneliti, responden bersedia terlibat dengan mengisi kuesioner ini secara jujur. Semua jawaban dianggap benar dan identitas responden terjaga kerahasiaannya. Jawaban yang diberikan akan digunakan sebagai data dalam penyusunan skripsi.

Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Eka Susanti
16103061A

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada kontak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

- Status anda : Pasien
 Mewakili pasien
- Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
- Usia (tahun) : 17-25 tahun 36-45 tahun
 26-35 tahun >45 tahun
- Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
- Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

KUESIONER

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda

Format skala Likert	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

A. Dimensi Bukti fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	UDPF Instalasi Farmasi menyediakan ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau.	4	3	2	1
2.	Ruang tunggu di UDPF Instalasi Farmasi yang nyaman bagi pasien (misal bersih, tersedia tempat duduk yang cukup dan ada tempat sampah).	4	3	2	1
3.	Obat di UDPF Instalasi Farmasi mutunya terjamin (diambil dari distributor resmi).	4	3	2	1
4.	Obat di UDPF Instalasi Farmasi tidak lengkap (misal obat yang diminta atau dibutuhkan oleh pasien tidak ada/kosong).	1	2	3	4
5.	UDPF Instalasi Farmasi ini memiliki peralatan modern (misal computer).	4	3	2	1

B. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat.	4	3	2	1
2.	Memberikan informasi tentang kemungkinan efek samping yang timbul setelah minum obat.	4	3	2	1
3.	Memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat.	4	3	2	1
4.	UDPF Instalasi Farmasi menyediakan informasi obat dalam bentuk brosur.	4	3	2	1
5.	Pelayanan di UDPF Instalasi Farmasi ini tidak berbelit-belit.	4	3	2	1

C. Dimensi Daya tanggap (*resposivenes*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi melaksanakan tugasnya dengan cepat dan tanggap saat melayani.	4	3	2	1
2.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan solusi tidak jelas tentang obat.	1	2	3	4
3.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan konsultasi kepada pasien yang membutuhkan.	4	3	2	1
4.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien.	4	3	2	1
5.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi melayani pasien dengan senang hati.	4	3	2	1

D. Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Di UDPF Instalasi Farmasi tersedia nomor antrian untuk pengambilan obat.	4	3	2	1
2.	Jumlah loket penerimaan resep di UDPF Instalasi Farmasi sudah cukup untuk melayani pasien.	4	3	2	1
3.	Waktu menunggu pengambilan obat di UDPF Instalasi Farmasi tidak terlalu lama (< 1 jam).	4	3	2	1
4.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi bekerja dengan teliti dan hati-hati.	4	3	2	1
5.	Informasi obat yang diberikan oleh karyawan di UDPF Instalasi Farmasi ini dapat dipercaya.	4	3	2	1

E. Dimensi empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi berpakaian rapi dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.	4	3	2	1
2.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan pelayanan dengan keramahan.	4	3	2	1
3.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan perhatian kepada setiap pasien yang membutuhkan bantuan.	4	3	2	1
4.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi berkomunikasi secara tidak sopan.	1	2	3	4
5.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi ini memperhatikan semua pasien tanpa memandang status social.	4	3	2	1

F. Dimensi Harga jual (*price*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan harga jual obat yang tepat kepada pasien.	4	3	2	1
2.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi menyesuaikan harga jual obat yang ditentukan oleh direktur untuk diberikan kepada pasien.	4	3	2	1
3.	Harga jual masih bisa dijangkau oleh pasien.	4	3	2	1
4.	Perubahan harga jual tidak sesuai dengan kebutuhan pasien.	1	2	3	4
5.	Cara pembayaran di UDPF Instalasi Farmasi yang mudah.	4	3	2	1

G. Kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan beberapa jenis informasi obat yang diberikan oleh petugas di UDPF Instalasi Farmasi.	4	3	2	1
2.	Saya tidak puas dengan sikap dan kinerja petugas di UDPF Instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat.	1	2	3	4
3.	Saya puas dengan kemampuan berkomunikasi petugas di UDPF Instalasi Farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat.	4	3	2	1
4.	Saya tidak puas dengan lama waktu pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di UDPF Instalasi Farmasi.	1	2	3	4
5.	Saya puas dengan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di UDPF Instalasi Farmasi.	4	3	2	1

Lampiran 4. Surat Persetujuan menjadi responden setelah pengujian



FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
 Jl. Let.jen Sutoyo, Mojosongo-Solo 57127, Telp.0271-852518,
 Fax 0271-853275
 Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : info@setiabudi.ac.id

SURAT PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :
 Alamat :
 Jenis Kelamin :
 Umur :

Setelah memperoleh informasi baik secara lisan dan tulisan mengenai penelitian dari peneliti dan informasi tersebut telah saya pahami dengan baik mengenai manfaat, keuntungan dan kemungkinan ketidaknyamanan yang mungkin akan di jumpai, bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Eka Susanti
 Institusi : Prodi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
 Surakarta
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
 Rawat Jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD
 Dr.Moewardi Tahun 2014.
 Dalam Rangka : KTI / Skripsi / Tesis / Disertasi /Lainnya
 :*

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,
 Responden
 (.....)

Lampiran 5. Kuesioner penelitian setelah pengujian



**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

Kepada Yang terhormat,

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Anda terpilih menjadi responden dalam penelitian, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr.Moewardi Tahun 2014”**.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh tenaga farmasi di UDPF Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Harapan peneliti, responden bersedia terlibat dengan mengisi kuesioner ini secara jujur. Semua jawaban dianggap benar dan identitas responden terjaga kerahasiaannya. Jawaban yang diberikan akan digunakan sebagai data dalam penyusunan skripsi.

Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Eka Susanti

16103061A

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada kontak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

- Status anda : Pasien
 Mewakili pasien
- Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
- Usia (tahun) : 17-25 tahun 36-45 tahun
 26-35 tahun >45 tahun
- Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
- Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

KUESIONER

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda

Format skala Likert	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

A. Dimensi Bukti fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	UDPF Instalasi Farmasi menyediakan ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau.	4	3	2	1
2.	Ruang tunggu di UDPF Instalasi Farmasi yang nyaman bagi pasien (misal bersih, tersedia tempat duduk yang cukup dan ada tempat sampah).	4	3	2	1
3.	Obat di UDPF Instalasi Farmasi mutunya terjamin (diambil dari distributor resmi).	4	3	2	1
4.	Obat di UDPF Instalasi Farmasi tidak lengkap (misal obat yang diminta atau dibutuhkan oleh pasien tidak ada/kosong).	1	2	3	4
5.	UDPF Instalasi Farmasi ini memiliki peralatan modern (misal computer).	4	3	2	1

B. Dimensi Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat.	4	3	2	1
2.	Memberikan informasi tentang kemungkinan efek samping yang timbul setelah minum obat.	4	3	2	1
3.	Memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat.	4	3	2	1
4.	UDPF Instalasi Farmasi menyediakan informasi obat dalam bentuk brosur.	4	3	2	1
5.	Pelayanan di UDPF Instalasi Farmasi ini tidak berbelit-belit.	4	3	2	1

C. Dimensi Daya tanggap (*resposivenes*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi melaksanakan tugasnya dengan cepat dan tanggap saat melayani.	4	3	2	1
2.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan solusi tidak jelas tentang obat.	1	2	3	4
3.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan konsultasi kepada pasien yang membutuhkan.	4	3	2	1
4.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien.	4	3	2	1
5.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi melayani pasien dengan senang hati.	4	3	2	1

D. Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Di UDPF Instalasi Farmasi tersedia nomor antrian untuk pengambilan obat.	4	3	2	1
2.	Jumlah loket penerimaan resep di UDPF Instalasi Farmasi sudah cukup untuk melayani pasien.	4	3	2	1
3.	Waktu menunggu pengambilan obat di UDPF Instalasi Farmasi tidak terlalu lama (< 1 jam).	4	3	2	1
4.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi bekerja dengan teliti dan hati-hati.	4	3	2	1
5.	Informasi obat yang diberikan oleh karyawan di UDPF Instalasi Farmasi ini dapat dipercaya.	4	3	2	1

E. Dimensi empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi berpakaian rapi dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.	4	3	2	1
2.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan pelayanan dengan keramahan.	4	3	2	1
3.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan perhatian kepada setiap pasien yang membutuhkan bantuan.	4	3	2	1
4.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi berkomunikasi secara tidak sopan.	1	2	3	4
5.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi ini memperhatikan semua pasien tanpa memandang status social.	4	3	2	1

F. Dimensi Harga jual (*price*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi memberikan harga jual obat yang tepat kepada pasien.	4	3	2	1
2.	Petugas di UDPF Instalasi Farmasi menyesuaikan harga jual obat yang ditentukan oleh direktur untuk diberikan kepada pasien.	4	3	2	1
3.	Harga jual masih bisa dijangkau oleh pasien.	4	3	2	1
4.	Perubahan harga jual tidak sesuai dengan kebutuhan pasien.	1	2	3	4
5.	Cara pembayaran di UDPF Instalasi Farmasi yang mudah.	4	3	2	1

G. Kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan beberapa jenis informasi obat yang diberikan oleh petugas di UDPF Instalasi Farmasi.	4	3	2	1
2.	Saya tidak puas dengan sikap dan kinerja petugas di UDPF Instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat.	1	2	3	4
3.	Saya puas dengan kemampuan berkomunikasi petugas di UDPF Instalasi Farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat.	4	3	2	1
4.	Saya tidak puas dengan lama waktu pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di UDPF Instalasi Farmasi.	1	2	3	4
5.	Saya puas dengan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di UDPF Instalasi Farmasi.	4	3	2	1

Lampiran 6. Data uji validitas dan reabilitas kuesioner pasien

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan						
	X1					X2					X3					X4					X5					X6					Y						
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	
11	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
16	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3		
18	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4		
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
21	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	

Lampiran 7. Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas dan reabilitas kuesioner variabel bukti fisik X₁**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.37	.556	30
X1.2	3.60	.563	30
X1.3	3.40	.498	30
X1.4	2.97	.718	30
X1.5	3.53	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.50	2.879	.493	.713
X1.2	13.27	2.616	.651	.655
X1.3	13.47	2.809	.636	.669
X1.4	13.90	2.783	.342	.791
X1.5	13.33	2.920	.544	.698

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.87	4.120	2.030	5

Uji Validitas dan reabilitas kuesioner variabel kehandalan X₂**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.50	.509	30
X2.2	3.27	.521	30
X2.3	3.37	.490	30
X2.4	3.07	.254	30
X2.5	3.30	.596	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.00	1.586	.538	.551
X2.2	13.23	1.702	.413	.614
X2.3	13.13	1.706	.460	.591
X2.4	13.43	2.254	.284	.668
X2.5	13.20	1.545	.428	.613

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.50	2.534	1.592	5

Uji Validitas dan reabilitas kuesioner variabel daya tanggap X₃

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.30	.651	30
X3.2	3.23	.504	30
X3.3	3.20	.551	30
X3.4	3.47	.571	30
X3.5	3.47	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	13.37	2.309	.652	.674
X3.2	13.43	3.151	.346	.778
X3.3	13.47	2.878	.450	.749
X3.4	13.20	2.510	.655	.675
X3.5	13.20	2.786	.578	.707

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.67	4.023	2.006	5

Uji Validitas dan reabilitas kuesioner variabel jaminan X₄

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.40	.621	30
X4.2	3.00	.643	30
X4.3	2.77	.430	30
X4.4	3.47	.507	30
X4.5	3.30	.535	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12.53	2.189	.473	.637
X4.2	12.93	2.064	.522	.613
X4.3	13.17	2.833	.294	.701
X4.4	12.47	2.189	.665	.559
X4.5	12.63	2.585	.333	.692

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.93	3.444	1.856	5

Uji Validitas dan reabilitas kuesioner variabel empati X₅

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3.43	.504	30
X5.2	3.37	.556	30
X5.3	3.33	.547	30
X5.4	3.30	.466	30
X5.5	3.47	.629	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	13.47	2.740	.617	.739
X5.2	13.53	2.533	.668	.720
X5.3	13.57	2.668	.592	.746
X5.4	13.60	3.145	.401	.800
X5.5	13.43	2.461	.592	.749

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.90	4.024	2.006	5

Uji Validitas dan Reabilitas kuesioner variabel harga jual X_6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X6.1	3.37	.490	30
X6.2	3.67	.479	30
X6.3	3.37	.490	30
X6.4	3.20	.484	30
X6.5	3.47	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	13.70	2.148	.302	.736
X6.2	13.40	1.766	.650	.599
X6.3	13.70	1.734	.657	.594
X6.4	13.87	2.051	.388	.704
X6.5	13.60	1.972	.416	.695

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.07	2.823	1.680	5

Uji Validitas dan reabilitas kuesioner variabel kepuasan pasien Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3.23	.430	30
Y1.2	3.03	.615	30
Y1.3	3.33	.479	30
Y1.4	2.70	.651	30
Y1.5	3.30	.596	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	12.37	2.930	.629	.702
Y1.2	12.57	2.737	.455	.752
Y1.3	12.27	2.685	.717	.667
Y1.4	12.90	2.507	.538	.723
Y1.5	12.30	2.838	.422	.761

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.60	4.041	2.010	5

Lampiran 8. Tabulasi data dan penelitian

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien						
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
8	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
9	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
11	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	
14	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	
15	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
16	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	
23	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	
24	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	
29	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
31	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
36	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3			
37	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4			
38	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4			
39	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4			
40	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3			
42	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3			
43	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3			
44	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4			
45	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
46	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
47	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4			
48	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3		
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
51	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3			
52	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3			
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
54	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
56	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3			
57	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3			
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4			
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3			
62	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3			
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
64	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
65	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3			
66	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3			
67	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
68	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3		
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3			
70	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3			
71	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4			
72	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3			

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
75	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
76	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
80	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
83	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
85	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
86	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
87	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
88	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
90	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
91	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
92	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
93	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
94	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
96	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
102	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
103	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
104	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	
105	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
106	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
107	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien					
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
110	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
112	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
113	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
114	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
115	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
116	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
117	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
120	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
121	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
123	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
124	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
128	2	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4
129	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
130	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4
132	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4
133	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4
135	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
136	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
137	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
138	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4
139	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
140	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
141	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
143	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4
144	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4
145	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
146	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien					
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
147	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3				
148	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4		
149	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3		
150	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3		
151	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3		
152	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
153	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
155	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
156	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	
157	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
158	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
159	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
160	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
162	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
163	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	
164	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
165	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	
166	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
167	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
168	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	
169	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
171	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
172	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
173	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
174	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
175	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
176	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
177	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
180	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
181	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
183	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	4	

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
184	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3			
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
186	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
187	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4			
188	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3			
189	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3			
190	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
191	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3			
192	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4			
193	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3			
194	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
195	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3			
196	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3			
197	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3			
198	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3			
199	3	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2			
200	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3			
201	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3			
202	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3			
203	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4			
204	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4			
205	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4			
206	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3			
207	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3			
208	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4			
209	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4			
210	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4			
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3			
212	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3			
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4			
214	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
215	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4		
216	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
217	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3			
218	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4			
219	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
220	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
221	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
222	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
223	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4		
224	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	
225	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
226	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
228	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
229	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
230	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
232	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
233	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
234	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
235	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
236	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
238	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
240	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
241	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
242	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
243	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
244	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
245	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	4
246	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
247	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
248	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4
249	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
250	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
252	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
253	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
254	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
255	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
257	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
259	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
260	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	
261	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
262	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
263	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	
264	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
266	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
268	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
269	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3
270	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
272	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	
273	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
274	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
275	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
276	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
277	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
278	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
280	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
281	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
282	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4
283	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
285	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
286	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3
287	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
288	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
289	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
290	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
293	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
294	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Harga Jual					Kepuasan Pasien					
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
295	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
297	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3		
298	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
299	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4		
300	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4		
302	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
303	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
304	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
305	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
307	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
308	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
309	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	
310	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
311	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
312	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
313	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	
314	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
315	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
316	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
317	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
319	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
321	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	
322	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Lampiran 9. Total skor tiap variabel

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
1	14	14	14	13	15	15	15
2	14	15	14	15	16	15	13
3	19	17	16	18	18	18	17
4	15	14	13	14	14	14	12
5	16	14	16	14	15	13	15
6	16	15	15	15	15	14	15
7	14	15	14	14	15	14	14
8	18	16	17	17	18	17	17
9	18	17	16	18	18	15	16
10	15	13	15	14	15	14	14
11	17	14	17	17	18	16	17
12	19	20	19	18	17	17	17
13	18	19	19	18	18	19	17
14	13	13	15	15	15	15	13
15	19	15	19	18	20	18	18
16	17	16	19	15	20	16	15
17	20	16	20	20	20	20	20
18	19	19	17	17	17	17	17
19	15	15	14	15	15	15	15
20	15	15	15	15	15	13	15
21	19	20	19	20	20	19	20
22	18	16	17	18	20	17	14
23	17	18	19	18	18	16	12
24	18	15	14	14	15	15	14
25	20	20	20	20	20	20	20
26	17	19	18	18	20	20	18
27	15	15	14	16	16	19	18
28	19	20	19	18	19	18	18
29	16	16	17	15	16	16	15
30	20	17	18	18	18	17	17
31	16	16	16	17	17	16	16
32	16	14	16	15	16	14	15
33	18	17	14	15	19	15	14
34	15	13	14	15	15	15	15
35	18	17	17	15	17	15	15
36	18	16	16	16	19	15	16
37	18	16	20	19	16	16	19

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
38	17	18	19	18	19	19	17
39	19	16	19	17	19	18	17
40	19	18	18	17	18	18	19
41	20	19	18	17	20	19	15
42	18	17	16	17	17	17	16
43	18	17	15	16	17	18	15
44	19	14	16	18	18	16	17
45	18	15	16	15	16	16	15
46	15	13	14	15	15	15	15
47	19	15	16	17	18	17	17
48	17	18	19	19	19	16	16
49	19	20	20	20	20	20	20
50	15	15	15	15	15	15	15
51	16	16	16	17	19	15	14
52	16	17	16	17	15	15	14
53	15	14	14	15	15	15	15
54	18	15	19	20	20	18	18
55	15	15	15	15	15	15	15
56	17	15	16	16	18	18	15
57	17	16	15	17	18	17	17
58	15	15	15	15	15	15	15
59	15	15	15	15	17	15	16
60	14	15	15	16	16	15	15
61	16	15	17	15	16	16	16
62	19	16	16	16	18	18	15
63	15	15	16	16	17	16	15
64	17	16	19	16	18	20	18
65	17	17	19	16	17	16	15
66	20	16	15	19	19	16	17
67	17	16	16	17	16	16	17
68	14	15	16	16	16	16	18
69	15	15	16	16	16	17	15
70	20	17	18	17	20	18	17
71	19	16	19	18	18	18	19
72	16	14	16	17	19	16	16
73	15	15	15	14	16	15	15
74	20	20	20	19	19	19	17
75	18	16	18	16	18	17	18

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
76	18	15	16	16	16	16	15
77	15	15	15	15	15	15	15
78	18	16	20	18	19	19	15
79	17	17	18	16	18	18	18
80	19	16	18	18	17	17	18
81	16	15	16	15	15	15	15
82	18	16	16	16	17	18	18
83	19	15	18	16	18	20	19
84	18	16	18	17	19	18	16
85	20	17	19	19	19	19	19
86	17	17	19	18	16	16	20
87	16	18	18	17	17	17	19
88	17	18	19	18	16	18	16
89	17	18	19	19	19	16	19
90	15	14	15	17	17	17	18
91	19	17	19	18	17	18	16
92	16	17	17	18	19	18	19
93	16	19	18	18	18	17	19
94	19	18	19	19	19	20	18
95	20	19	19	19	19	19	19
96	18	17	17	18	18	19	17
97	15	15	15	15	15	15	15
98	17	18	17	16	17	19	19
99	17	17	18	19	19	16	15
100	17	17	16	17	17	17	17
101	19	20	19	18	19	19	18
102	20	17	18	18	16	18	16
103	18	15	16	15	16	17	16
104	18	18	15	19	18	16	16
105	17	18	18	14	18	19	16
106	18	17	16	17	17	16	16
107	16	13	17	16	16	15	16
108	17	17	14	17	17	15	17
109	15	14	16	15	17	15	16
110	18	15	18	16	17	16	15
111	19	17	18	17	20	15	17
112	19	17	18	18	17	16	17
113	15	18	16	16	15	15	18

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
114	17	17	17	16	17	15	17
115	15	14	15	16	16	17	14
116	17	15	16	18	18	19	17
117	16	14	16	16	16	15	15
118	17	14	18	17	20	19	19
119	20	16	16	16	17	17	17
120	17	18	16	17	18	19	18
121	17	18	17	18	19	16	20
122	17	15	15	19	17	18	16
123	15	17	17	17	16	18	17
124	18	15	17	17	17	17	17
125	20	13	16	19	17	17	15
126	15	15	18	18	18	19	15
127	20	17	17	19	18	16	18
128	17	14	17	14	16	17	15
129	15	15	19	17	18	17	17
130	17	15	18	17	18	17	16
131	16	15	17	17	18	17	17
132	20	16	19	18	19	17	16
133	17	16	17	15	17	17	15
134	19	16	18	18	19	17	16
135	18	18	18	18	17	18	18
136	16	15	17	18	18	19	18
137	17	17	18	18	19	18	18
138	20	16	16	18	17	19	16
139	16	16	18	16	18	18	15
140	17	16	17	17	19	19	16
141	18	13	15	16	15	14	15
142	18	16	17	16	18	17	17
143	18	15	16	18	19	16	17
144	19	16	17	16	17	17	16
145	17	15	17	18	18	16	18
146	17	17	17	19	18	16	13
147	16	12	14	14	16	15	14
148	18	18	17	17	16	17	18
149	20	15	15	14	19	17	17
150	18	17	15	17	17	16	16
151	15	15	16	16	16	17	14

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
152	20	17	19	19	19	19	18
153	18	14	16	15	18	17	16
154	15	16	15	16	16	17	17
155	19	16	19	20	17	19	17
156	16	15	16	17	18	19	17
157	20	17	17	19	18	18	17
158	16	13	15	16	17	15	14
159	17	17	19	20	19	19	18
160	18	17	19	18	17	19	17
161	20	19	19	19	20	19	18
162	17	16	16	17	16	17	17
163	17	17	18	16	18	18	15
164	17	19	20	18	18	15	16
165	14	13	15	15	16	14	16
166	17	17	18	17	16	17	16
167	17	19	17	19	20	19	19
168	19	17	18	18	18	19	16
169	19	16	18	18	19	17	18
170	15	14	15	16	16	15	16
171	19	17	18	18	18	16	18
172	17	19	17	18	17	20	17
173	19	17	19	19	19	18	18
174	19	18	19	18	18	20	17
175	17	16	15	17	19	18	17
176	16	16	16	17	16	17	17
177	16	18	19	18	18	18	16
178	15	13	16	15	17	17	14
179	20	19	19	19	19	20	19
180	18	18	16	17	18	17	16
181	19	15	17	18	19	17	20
182	18	18	18	19	17	19	16
183	18	18	16	16	18	16	14
184	18	14	16	15	18	17	16
185	15	15	15	14	16	15	14
186	18	16	15	16	17	15	15
187	16	15	15	19	20	17	20
188	17	17	16	15	17	15	17
189	14	15	15	17	16	16	14

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
190	16	16	15	16	15	15	15
191	19	18	19	18	19	17	14
192	17	17	17	18	18	18	16
193	14	13	16	18	18	17	19
194	17	16	16	16	15	15	15
195	20	18	18	20	18	19	17
196	17	18	18	20	16	18	19
197	16	15	18	16	19	18	13
198	18	17	18	18	19	18	14
199	17	15	18	14	18	14	14
200	17	16	18	19	17	18	18
201	15	14	17	18	18	17	15
202	19	15	15	16	15	15	15
203	17	17	18	18	19	19	18
204	17	16	16	18	18	19	17
205	20	16	19	18	19	17	16
206	17	16	17	16	17	17	16
207	18	17	15	17	17	16	16
208	15	13	16	17	17	18	16
209	19	17	17	18	19	18	19
210	19	17	18	19	17	18	18
211	16	15	15	14	15	17	16
212	18	18	19	17	20	16	15
213	16	15	15	15	16	16	16
214	19	19	20	19	20	19	20
215	17	16	19	17	18	16	15
216	15	14	15	15	15	15	14
217	17	17	19	16	20	17	14
218	17	20	19	18	19	19	17
219	18	17	15	18	18	16	17
220	16	18	16	17	18	15	15
221	18	17	18	17	18	17	16
222	15	15	15	14	16	15	14
223	19	17	19	17	17	16	17
224	15	17	15	15	16	17	14
225	18	15	16	16	17	16	17
226	19	18	19	18	17	18	20
227	17	16	17	17	17	16	16

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
228	17	17	16	17	17	15	15
229	17	17	17	18	17	16	16
230	20	17	18	18	19	16	19
231	20	17	18	17	20	18	17
232	19	17	20	18	19	19	17
233	17	16	19	16	18	20	18
234	17	17	17	17	17	16	16
235	17	17	18	17	17	19	18
236	17	14	16	15	18	18	14
237	20	20	20	19	18	19	17
238	17	14	16	17	17	16	18
239	16	16	15	17	16	16	16
240	18	18	19	17	18	19	17
241	20	17	19	20	18	20	17
242	17	18	16	17	16	17	17
243	18	17	19	18	18	18	16
244	20	17	19	19	19	19	18
245	15	16	17	16	16	17	15
246	14	14	15	15	16	16	14
247	20	18	18	17	18	19	18
248	17	16	16	16	16	17	16
249	20	18	20	19	19	20	19
250	17	15	17	19	17	17	17
251	15	15	15	17	16	15	17
252	17	16	20	18	19	20	16
253	18	19	18	19	17	19	16
254	18	18	17	19	19	16	18
255	17	15	16	15	15	16	15
256	17	19	17	17	19	20	18
257	15	15	15	17	20	16	13
258	20	20	20	20	20	20	19
259	17	16	16	18	18	17	17
260	18	17	19	15	16	18	14
261	15	16	17	17	18	16	14
262	18	18	20	19	20	18	20
263	15	15	16	15	17	14	15
264	17	16	17	16	19	18	19
265	20	18	19	19	19	19	18

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
266	16	17	16	17	17	17	15
267	20	20	19	20	19	20	18
268	17	17	18	17	17	19	18
269	18	18	17	16	16	17	15
270	16	15	16	17	16	16	15
271	17	18	18	17	18	19	17
272	19	15	18	16	17	17	16
273	16	18	19	19	17	17	18
274	17	18	16	16	18	17	17
275	15	17	18	17	18	18	18
276	18	17	18	19	18	18	16
277	19	19	19	18	20	20	19
278	19	18	17	19	17	19	16
279	20	19	19	19	19	20	19
280	17	16	17	19	18	18	17
281	20	18	19	18	17	18	16
282	13	13	15	14	16	16	14
283	16	17	18	17	19	19	15
284	19	16	15	18	15	15	18
285	19	19	20	19	19	20	18
286	18	16	17	16	18	17	17
287	14	16	14	17	17	18	16
288	15	16	18	17	16	17	18
289	18	18	17	18	18	18	17
290	18	15	19	17	17	17	18
291	20	20	20	20	20	20	20
292	16	18	19	18	19	18	18
293	14	15	15	14	15	17	14
294	18	17	19	16	20	18	15
295	17	17	16	15	17	15	17
296	15	14	13	13	14	17	14
297	16	15	15	13	16	16	15
298	19	19	19	17	19	18	19
299	18	18	18	19	18	18	15
300	17	16	12	16	17	16	14
301	15	15	15	14	15	15	16
302	19	20	19	17	19	19	17
303	19	17	19	17	17	15	17

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
304	15	18	16	16	15	20	15
305	19	18	20	19	20	18	20
306	18	18	19	17	20	15	14
307	17	16	17	17	17	17	16
308	16	14	15	14	15	17	17
309	15	16	15	15	16	18	13
310	18	17	18	16	18	20	16
311	20	16	19	17	18	15	15
312	16	16	17	15	17	19	14
313	18	15	17	16	17	20	13
314	13	14	15	12	14	15	15
315	12	16	16	16	13	16	13
316	18	18	17	18	18	18	19
317	18	17	18	18	18	19	16
318	20	19	19	18	20	16	20
319	16	15	15	14	15	15	13
320	15	15	15	15	15	17	14
321	19	18	17	19	19	18	17
322	16	16	15	15	15	15	15

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	hargajual, buktifisik, kehandalan, empati, jaminan, dayatanggap ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.630 ^a	.398	.386	1.358	.398	34.639	6	315	.000	2.135

a. Predictors: (Constant), hargajual, buktifisik, kehandalan, empati, jaminan, dayatanggap

b. Dependent Variable: kepuasanpasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	383.010	6	63.835	34.639	.000 ^a
	Residual	580.505	315	1.843		
	Total	963.516	321			

a. Predictors: (Constant), hargajual, buktifisik, kehandalan, empati, jaminan, dayatanggap

b. Dependent Variable: kepuasanpasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.617	1.010		2.593	.010					
buktifisik	.100	.060	.099	1.662	.097	.461	.093	.073	.534	1.872
kehandalan	.059	.062	.057	.955	.340	.449	.054	.042	.528	1.893
dayatanggap	.056	.070	.055	.809	.419	.486	.046	.035	.417	2.398
jaminan	.373	.070	.346	5.316	.000	.587	.287	.232	.453	2.210
empati	.063	.072	.055	.865	.388	.468	.049	.038	.478	2.091
hargajual	.159	.061	.150	2.593	.010	.473	.145	.113	.574	1.742

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Bukti fisik	kehandalan	Daya tanggap	jaminan	empati	Harga jual
1	1	6.975	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.006	35.148	.48	.08	.23	.05	.01	.01	.08
	3	.005	36.502	.03	.46	.16	.01	.00	.03	.30
	4	.005	39.234	.32	.00	.49	.09	.02	.05	.16
	5	.004	43.676	.01	.44	.00	.06	.27	.09	.41
	6	.003	45.287	.03	.01	.00	.53	.57	.02	.05
	7	.003	50.519	.13	.02	.12	.26	.13	.79	.00

a. Dependent Variable: kepuasanpasien

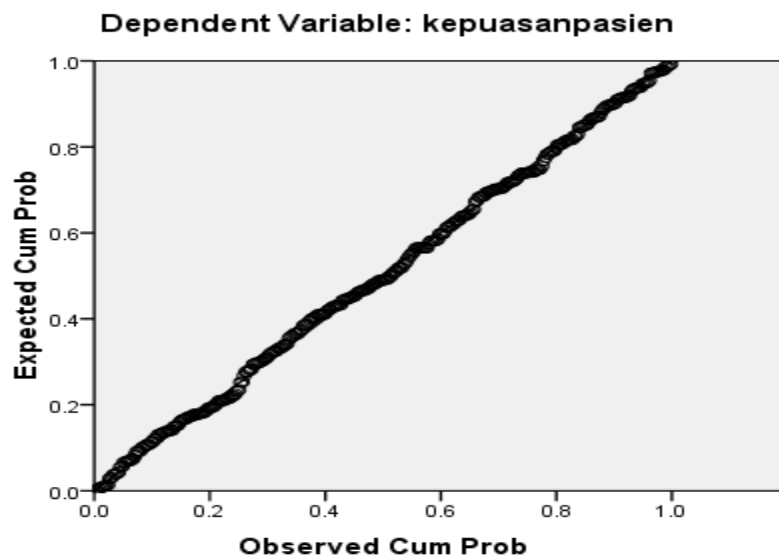
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.34	18.83	16.40	1.092	322
Std. Predicted Value	-2.808	2.223	.000	1.000	322
Standard Error of Predicted Value	.085	.356	.194	.048	322
Adjusted Predicted Value	13.26	18.83	16.40	1.092	322
Residual	-4.849	3.336	.000	1.345	322
Std. Residual	-3.572	2.457	.000	.991	322
Stud. Residual	-3.611	2.495	.000	1.003	322
Deleted Residual	-4.956	3.440	.000	1.379	322
Stud. Deleted Residual	-3.682	2.516	.000	1.007	322
Mahal. Distance	.272	21.019	5.981	3.597	322
Cook's Distance	.000	.044	.004	.007	322
Centered Leverage Value	.001	.065	.019	.011	322

a. Dependent Variable: kepuasanpasien

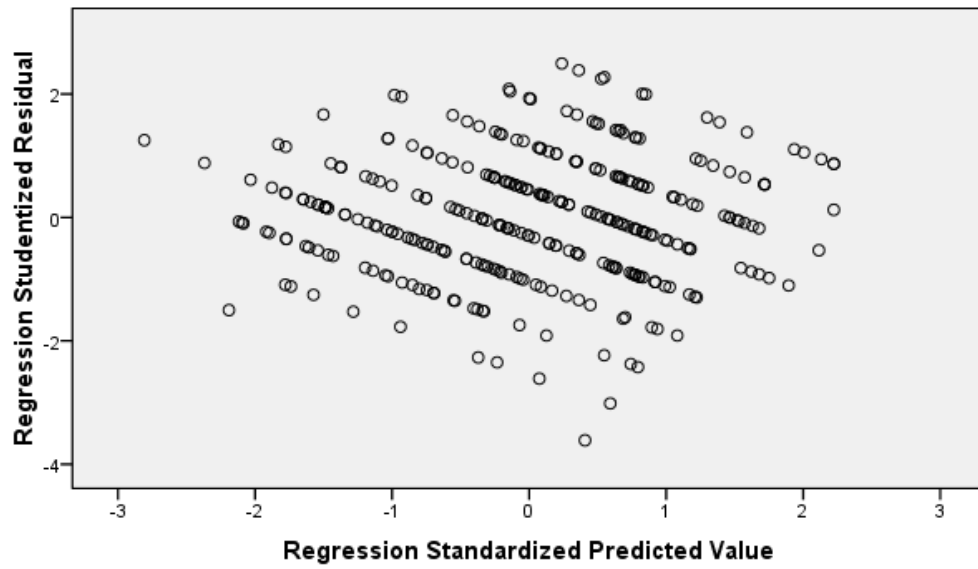
Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

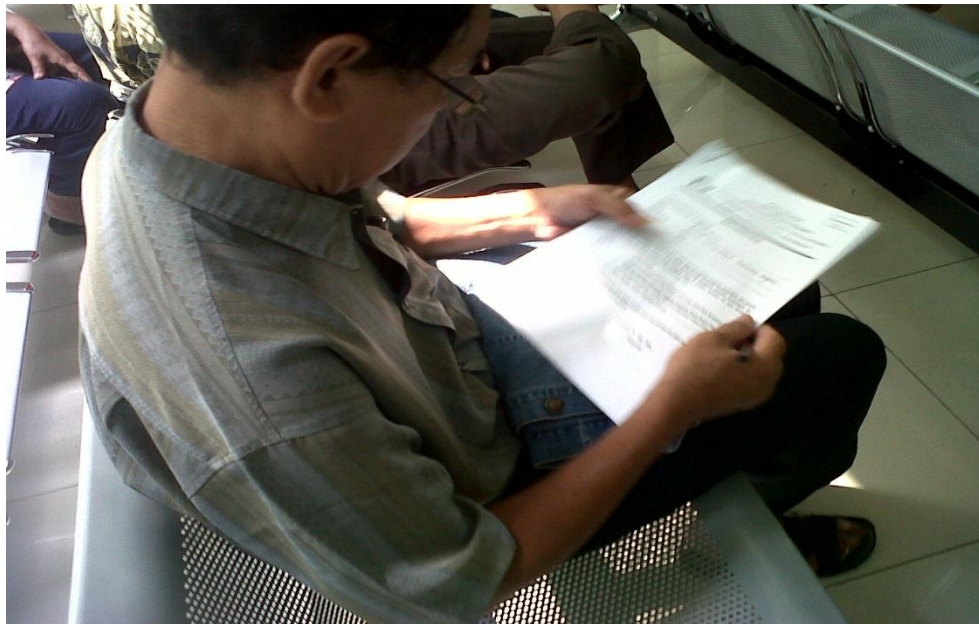
Dependent Variable: kepuasanpasien



Lampiran 11. Gambar lokasi pengambilan data



Loket pasien regular rawat jalan di UDPF



Pengambilan data kepuasan pasien