

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial bukti fisik, empati dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo.
2. Secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi berpengaruh secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo.
3. Besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo sebesar 35,90% dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan komunikasi.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan dan meningkatkan kualitas pelayanan, penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Untuk Puskesmas Tirtomoyo interval yang rendah dan sedang harap ditambah kualitasnya sehingga pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan menjadi interval yang kuat.

2. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian hendaknya dilakukan pada Puskesmas lain yang masih berada di Kabupaten Wonogiri agar bisa menjadi perbandingan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas dan dilakukan penambahan variabel seperti harga jual, kepercayaan dan keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief M. 2001. *Manajemen Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, Hal 2-3.
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Assauri, Sofyan. 2003. *Manajemen Pemesaran Jasa*, Jilid 1, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ke-3. PT. Binarrupa Aksara.
- Azwar S. 2003. *Sikap Manusia, Teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [Departemen Kesehatan RI]. 2012. *Pedoman Penilaian Kesehatan Teladan di Puskesmas th 2012*. Hal 7-8
- [Departemen Kesehatan RI]. 1999. *Undang-Undang No 8 tentang Perlindungan Konsumen*.
- [Departemen Kesehatan RI]. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- [Departemen Kesehatan RI]. 2007. *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Dharmmesta B.S. dan Handoko H. 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.hal 10
- Dharmmesta B.S. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Efendi F. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta. Hal 276
- Haditono, S.R., 1999, *Psikologi Perkembangan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Kotler P. 1997. *Manajemen Marketing*, Ed.2, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler P. 1995. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 8, Salemba Empat, Yogyakarta.

- Lestari S. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen di Instalansi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Lutfiana Lyliya D. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSUD dr. R Soedjati Purwodadi [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Mantra, I.B. 2003. Demografi Umum. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, L, Valarie. A Zeithaml, Leonard A. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Pradana Aji A. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Karangpandan [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Peraturan Pemerintah. 2009. PP No.51. *Tentang Tugas dan Fungsi Apotek*.
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan ke-1. Mediakom. Yogyakarta.
- Santoso, S., 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Siagian, Sondang P., 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, T., 2009, *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Siregar, C. J. P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Statiska Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Swastha, Basu DH, 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono F. 1997. *Strategi Pemasaran* (edisi III). Penerbit Andi, Yogyakarta.

Lampiran 1. Surat Permohonan Pengambilan Data



Nomor : 797/A10 – 4/21.12.2013
Hal : Penelitian tugas akhir

21 Desember 2013

Kepada :
Yth. Kepala
Pukesmas 1Tirtomoyo
WONOGIRI

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan izin untuk mengambil data, dengan prosedur dan biaya sesuai kebijakan yang ada bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Yustina Ayu Rimawati	16103010 A	Analisis pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.



T. R.A. Oetari, SU., MM.,M.Sc., Apt.



Lampiran 2. Surat Pengantar penelitian dari Puskesmas Tirtomoyo



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TIRTOMOYO 1

Jl. Pemuda Tirtomoyo, Wonogiri. Kode Pos 57672

No : 800/137/II/2014
 Hal : Izin Penelitian
 Lampiran :

Kepada :
 Yth. Dekan
 Fakultas Farmasi
 Universitas Setia Budi
 Surakarta

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa program studi S1 Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta ;

Nama : Yustina Ayu Rimawati
 NIM : 16103010A
 Judul penelitian : “Analisis pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Tirtomoyo 1 Wonogiri”.

Maka dengan ini kami memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk mengambil data di Apotek Puskesmas Tirtomoyo 1 Kecamatan Tirtomoyo, Kabupaten Wonogiri dengan prosedur sesuai kebijakan yang ada.

Semoga bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tirtomoyo, 18 Februari 2014

Kepala Puskesmas Tirtomoyo I

dr. Agus Budi Setyanto
 NIP. 19711227 200604 1 014

Lampiran 3. Kuisisioner penelitian sebelum pengujian



Kepada Yang Terhormat,

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Anda terpilih menjadi responden dalam penelitian, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di apotek puskesmas. Harapan peneliti, responden bersedia terlibat dengan mengisi kuisisioner 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

Yustina Ayu Rimawati

16103010A

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda lingkaran (o) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Nama :.....(boleh diisi boleh tidak)

Jenis Kelamin

Laki-laki 2. Perempuan

Umur

16 tahun – 25 tahun 2. 26 tahun – 35 tahun

3. 36 tahun – 45 tahun 4. >45 tahun

Tingkat Pendidikan Terakhir

1. SD 4. Akademi/Diploma

2. SLTP 5. Sarjana

3. SLTA

Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa 4. Pegawai Swasta

PNS 5. Pedagang

Petani 6. Lain-lain

LAMPIRAN

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

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

SS = Sangat Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

Dimensi Bukti fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Instalasi Farmasi menyediakan ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau.	4	3	2	1
2	Ruang tunggu di Instalasi Farmasi bersih dan luas.	4	3	2	1
3	Obat di Instalasi mutunya terjamin.	4	3	2	1
4	Obat di Instalasi tidak lengkap.	1	2	3	4
5	Letak Instalasi Farmasi yang mudah dijangkau.	4	3	2	1

Dimensi Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang cara penggunaan obat.	4	3	2	1
2	Petugas memberikan informasi tentang kemungkinan efek samping yang timbul setelah minum obat.	4	3	2	1
3	Petugas tidak memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat.	1	2	3	4
4	Petugas Instalasi Farmasi memberitahukan tentang dosis obat yang harus diminum pasien.	4	3	2	1
5	Instalasi Farmasi menyediakan informasi obat dalam bentuk brosur.	4	3	2	1

Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

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

Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Di Instalasi Farmasi tersedia nomor antrian untuk pengambilan obat.	4	3	2	1
2	Jumlah loket penerimaan resep di Instalasi Farmasi mudah untuk melayani pasien.	4	3	2	1
3	Waktu menunggu pengambilan obat di Instalasi Farmasi tidak terlalu lama (< 1 jam).	4	3	2	1
4	Instalasi Farmasi hanya melayani resep pasien Puskesmas Tirtomoyo saja.	1	2	3	4
5	Instalasi Farmasi melayani resep dokter 24 jam.	4	3	2	1

Dimensi Empati (*empathy*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Instalasi Farmasi berpakaian rapi dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.	4	3	2	1
2	Petugas Instalasi Farmasi memberikan pelayanan dengan keramahan.	4	3	2	1
3	Petugas Instalasi Farmasi memberikan perhatian kepada setiap membutuhkan bantuan.	4	3	2	1
4	Petugas Instalasi Farmasi berperilaku secara tidak baik.	1	2	3	4
5	Petugas Instalasi Farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	4	3	2	1

Dimensi Komunikasi (*communication*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Instalasi Farmasi selalu memberikan informasi tentang penggunaan dan penyimpanan obat.	4	3	2	1
2	Petugas Instalasi Farmasi menyampaikan tentang informasi obat, komunikasi edukasi informasi sudah jelas dan mudah dipahami.	4	3	2	1
3	Petugas Instalasi Farmasi berkomunikasi secara tidak sopan.	1	2	3	4
4	Petugas Instalasi Farmasi harus ada timbal balik dengan pasien.	4	3	2	1
5	Petugas Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang cara minum obat kepada pasien.	4	3	2	1

Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Anda puas terhadap ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1
2	Anda puas terhadap penjelasan obat yang harus diminum di Instalasi Farmasi Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1
3	Anda puas terhadap sikap dan perilaku petugas di Instalasi Farmasi Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1
4	Anda puas terhadap semua obat-obatan yang tersedia di apotek Puskesmas Tirtomoyo tanpa harus ditebus diluar rumah sakit.	4	3	2	1
5	Anda puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1

Lampiran 4. Kuisisioner penelitian setelah pengujian



Kepada Yang Terhormat,

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Anda terpilih menjadi responden dalam penelitian, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di apotek puskesmas. Harapan peneliti, responden bersedia terlibat dengan mengisi kuisisioner 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

Yustina Ayu Rimawati

16103010A

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda lingkaran (o) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Nama :.....(boleh diisi boleh tidak)

Jenis Kelamin

Laki-laki 2. Perempuan

Umur

16 tahun – 25 tahun 2. 26 tahun – 35 tahun

3. 36 tahun – 45 tahun 4. >45 tahun

Tingkat Pendidikan Terakhir

1. SD 4. Akademi/Diploma

2. SLTP 5. Sarjana

3. SLTA

Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa 4. Pegawai Swasta

PNS 5. Pedagang

Petani 6. Lain-lain

LAMPIRAN

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

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

SS = Sangat Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

Dimensi Bukti fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Instalasi Farmasi menyediakan ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau.	4	3	2	1
2	Ruang tunggu di Instalasi Farmasi bersih dan luas.	4	3	2	1
3	Obat di Instalasi mutunya terjamin.	4	3	2	1
4	Obat di Instalasi tidak lengkap.	1	2	3	4
5	Letak Instalasi Farmasi yang mudah dijangkau.	4	3	2	1

Dimensi Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang cara penggunaan obat.	4	3	2	1
2	Petugas memberikan informasi tentang kemungkinan efek samping yang timbul setelah minum obat.	4	3	2	1
3	Petugas tidak memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat.	1	2	3	4
4	Petugas Instalasi Farmasi memberitahukan tentang dosis obat yang harus diminum pasien.	4	3	2	1
5	Instalasi Farmasi menyediakan informasi obat dalam bentuk brosur.	4	3	2	1

Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

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

Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Di Instalasi Farmasi tersedia nomor antrian untuk pengambilan obat.	4	3	2	1
2	Jumlah loket penerimaan resep di Instalasi Farmasi mudah untuk melayani pasien.	4	3	2	1
3	Waktu menunggu pengambilan obat di Instalasi Farmasi tidak terlalu lama (< 1 jam).	4	3	2	1
4	Instalasi Farmasi hanya melayani resep pasien Puskesmas Tirtomoyo saja.	1	2	3	4
5	Instalasi Farmasi melayani resep dokter 24 jam.	4	3	2	1

Dimensi Empati (*empathy*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Instalasi Farmasi berpakaian rapi dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.	4	3	2	1
2	Petugas Instalasi Farmasi memberikan pelayanan dengan keramahan.	4	3	2	1
3	Petugas Instalasi Farmasi memberikan perhatian kepada setiap membutuhkan bantuan.	4	3	2	1
4	Petugas Instalasi Farmasi berperilaku secara tidak baik.	1	2	3	4
5	Petugas Instalasi Farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	4	3	2	1

Dimensi Komunikasi (*communication*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Instalasi Farmasi selalu memberikan informasi tentang penggunaan dan penyimpanan obat.	4	3	2	1
2	Petugas Instalasi Farmasi menyampaikan tentang informasi obat, komunikasi edukasi informasi sudah jelas dan mudah dipahami.	4	3	2	1
3	Petugas Instalasi Farmasi berkomunikasi secara tidak sopan.	1	2	3	4
4	Petugas Instalasi Farmasi harus ada timbal balik dengan pasien.	4	3	2	1
5	Petugas Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang cara minum obat kepada pasien.	4	3	2	1

Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Anda puas terhadap ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1
2	Anda puas terhadap penjelasan obat yang harus diminum di Instalasi Farmasi Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1
3	Anda puas terhadap sikap dan perilaku petugas di Instalasi Farmasi Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1
4	Anda puas terhadap semua obat-obatan yang tersedia di apotek Puskesmas Tirtomoyo tanpa harus ditebus diluar rumah sakit.	4	3	2	1
5	Anda puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Tirtomoyo.	4	3	2	1

Lampiran 5. Data *try out* penelitian

No.	Variabel bebas														
	Bukti fisik X ₁					Kehandalan X ₂					Daya Tanggap X ₃				
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3
9	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
10	3	3	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
11	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3
14	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3
16	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
20	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	4	3	4	3	4
26	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3
27	3	4	4	4	3	4	2	2	3	1	3	2	3	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
29	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3

No	Variabel Bebas				
	Kepuasan Pasien Y				
1	2	2	2	3	2
2	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3
9	1	2	3	3	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	3
14	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	4
17	3	3	4	3	3
18	4	4	3	3	3
19	3	3	4	3	3
20	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3
25	3	3	3	3	3
26	2	4	4	2	3
27	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3
29	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3

Lampiran 6. Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas dan reabilitas kuisioner 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
.692	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	3.20	.714	30
x1.2	3.27	.740	30
x1.3	3.33	.606	30
x1.4	3.27	.583	30
x1.5	3.37	.615	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	13.23	2.944	.551	.594
x1.2	13.17	3.109	.441	.649
x1.3	13.10	3.266	.535	.608
x1.4	13.17	3.730	.327	.689
x1.5	13.07	3.513	.397	.663

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.43	4.806	2.192	5

Uji Validitas dan reabilitas kuisiонер 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
.664	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	3.20	.551	30
x2.2	2.87	.629	30
x2.3	3.07	.583	30
x2.4	3.17	.592	30
x2.5	2.23	.430	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	11.33	2.023	.660	.495
x2.2	11.67	2.230	.392	.628
x2.3	11.47	2.395	.346	.646
x2.4	11.37	2.309	.390	.627
x2.5	12.30	2.700	.337	.647

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.53	3.361	1.833	5

Uji Validitas dan reabilitas kuisiner 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
.743	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	3.23	.504	30
x3.2	3.17	.461	30
x3.3	3.20	.484	30
x3.4	3.30	.466	30
x3.5	3.17	.531	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	12.83	2.006	.491	.704
x3.2	12.90	2.369	.267	.778
x3.3	12.87	1.982	.546	.684
x3.4	12.77	1.909	.648	.647
x3.5	12.90	1.817	.603	.659

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.07	2.961	1.721	5

Uji Validitas dan reabilitas kuisioner 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
.626	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x4.1	2.53	.571	30
x4.2	3.13	.434	30
x4.3	2.90	.607	30
x4.4	3.13	.629	30
x4.5	2.53	.681	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	11.70	2.217	.559	.481
x4.2	11.10	2.921	.260	.623
x4.3	11.33	2.299	.449	.536
x4.4	11.10	2.438	.337	.596
x4.5	11.70	2.355	.323	.609

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.23	3.495	1.870	5

Uji Validitas dan reabilitas kuisisioner 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
.643	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x5.1	3.07	.450	30
x5.2	3.23	.430	30
x5.3	3.27	.691	30
x5.4	3.33	.661	30
x5.5	3.13	.434	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	12.97	2.309	.407	.589
x5.2	12.80	2.097	.631	.503
x5.3	12.77	1.909	.356	.626
x5.4	12.70	2.148	.249	.679
x5.5	12.90	2.231	.500	.555

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.03	3.068	1.752	5

Uji Validitas dan reabilitas kuisiner variabel komunikasi 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
.627	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x6.1	2.90	.712	30
x6.2	3.13	.681	30
x6.3	3.07	.691	30
x6.4	3.00	.695	30
x6.5	2.90	.662	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	12.10	3.266	.383	.573
x6.2	11.87	3.499	.312	.607
x6.3	11.93	3.375	.357	.586
x6.4	12.00	3.310	.382	.573
x6.5	12.10	3.197	.475	.527

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.00	4.759	2.181	5

Uji Validitas dan reabilitas kuisioner variabel kepuasan paseien 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
.792	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1.1	3.13	.681	30
y1.2	3.17	.531	30
y1.3	3.33	.547	30
y1.4	3.07	.450	30
y1.5	3.17	.461	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	12.73	2.478	.484	.798
y1.2	12.70	2.493	.720	.703
y1.3	12.53	2.809	.477	.782
y1.4	12.80	2.924	.556	.760
y1.5	12.70	2.700	.705	.717

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.87	3.982	1.995	5

Lampiran 7. Penentuan Jumlah Sampel untuk Penelitian

Jumlah sampel (s) dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui

$$N = 2520$$

s = jumlah sampel

$$\lambda^2 = \text{dengan } dk = 1, \text{ taraf kesalahan } 5\% = 3,481$$

P = Q = 0,5 (50%) merupakan proporsi populasi

$$d = 0,05$$

$$s = \frac{3,481 \times 2520 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (2520 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{2193,03}{6,2975 + 0,87025} = \frac{2193,03}{7,16775} = 305$$

$$s = 305$$

Sehingga sampel yang digunakan untuk penelitian adalah 305 pasien rawat jalan.

Perhitungan ini diperoleh dari jumlah pasien pada bulan April

Lampiran 8. Tabulasi data dan penelitian

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3		
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	
8	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
10	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	
12	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
16	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
17	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	
20	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
21	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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
22	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	2	3	3	3	
24	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4
25	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4
26	3	3	3	3	3	4	2	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4
27	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	4	4	1	2	3	4	2	3	3	4	2	4
28	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	2	2	4
29	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4
30	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
31	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4
33	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
34	3	3	4	3	3	2	2	4	1	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4
35	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4
36	4	3	3	3	4	4	1	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4
37	4	3	3	4	3	3	1	1	4	1	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4
38	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	1	4
39	4	4	3	4	4	3	1	1	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	1	4
40	3	3	4	3	3	4	2	4	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	2	4	4	1	4	3	4	2	4
41	4	4	3	2	4	4	2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4
42	4	4	4	3	3	4	2	4	2	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4
43	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4
44	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
46	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2
50	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	
52	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3
53	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	1	4	
55	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	1	4
56	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	4
57	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4
58	4	4	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3
59	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
60	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3
61	4	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
62	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4
63	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
64	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4
65	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
66	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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	
68	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3		
69	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3			
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
72	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4		
74	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		
75	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
77	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
78	3	3	4	3	3	4	4	2	4	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3		
79	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
84	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4		
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	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	
86	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
88	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
90	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4		

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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	
91	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
92	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	
93	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	1	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	
94	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	
95	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	
96	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
98	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	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4
100	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
101	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
102	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
103	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	
104	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
106	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
108	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	
111	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
112	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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		
114	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4			
115	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3			
116	3	3	4	3	4	4	2	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
117	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4			
118	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3		
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
121	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	
122	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
123	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	1	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
126	4	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
127	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
128	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
129	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	1	3	1	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	
131	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
132	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	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
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	2	3	4	4	3	4	1	2	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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		
137	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	
139	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	
141	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	4
142	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	1	2	2	3	4	2	2	4	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	
145	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	2	3	1		
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
147	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4		
148	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
149	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
150	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	4
151	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1	4	3	3	2	4		
152	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	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
154	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
156	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
159	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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
160	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
161	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	4	4	4	4		
162	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	
163	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4		
164	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
165	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
166	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3
167	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	
168	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
169	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
170	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
171	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	
172	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
173	4	3	3	3	4	4	2	1	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4
174	4	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	
175	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4
176	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4
177	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	3	2	2	2	1	3
178	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4
179	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	
180	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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	
183	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	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	
185	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
186	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
187	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
188	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
191	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4		
192	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
193	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	
195	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
196	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	3	3
197	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
200	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
203	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
205	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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	
206	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
207	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
208	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
209	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
210	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
211	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
212	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
213	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4		
214	4	4	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4		
215	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	
216	4	4	3	3	4	3	2	1	3	1	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
217	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
218	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	4	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
219	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
220	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
221	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
223	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	
224	3	3	4	3	4	3	3	2	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	
226	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	
227	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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		
229	3	4	3	1	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
230	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
231	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
232	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
233	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
234	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
235	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
236	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
237	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
241	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	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	
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
243	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
245	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
246	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
247	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
251	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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		
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	3	3	2	3		
253	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3		
254	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
255	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
256	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3		
257	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
258	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
259	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4		
260	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
261	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
262	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
263	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
264	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3
265	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	
266	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
267	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	
268	4	3	3	2	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3
269	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	
270	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3
271	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
272	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
273	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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
275	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	3	
276	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2		
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
278	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
279	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3		
280	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
281	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
282	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
283	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
284	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	3		
285	3	3	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
286	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
287	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
288	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	
289	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
290	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
291	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
292	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
293	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
294	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
295	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	
296	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

No.	Bukti Fisik					Kehandalan					Ketanggapan					Jaminan					Empati					Komunikasi					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	
298	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
299	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
300	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
301	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	
302	3	4	4	4	3	4	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
304	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3
305	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	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	17	18	19	19	20	20	19
2	18	14	20	18	19	16	17
3	16	17	17	17	17	16	15
4	16	10	16	13	16	14	16
5	20	16	17	15	17	15	20
6	18	17	18	18	19	17	16
7	18	14	17	15	18	16	18
8	18	15	17	16	19	18	16
9	15	16	15	15	17	14	16
10	17	17	17	15	20	18	20
11	16	13	16	11	17	15	16
12	16	15	15	13	15	15	15
13	17	20	18	17	17	16	16
14	17	12	16	13	16	17	14
15	16	15	18	15	18	18	18
16	18	16	17	18	18	17	17
17	17	14	17	17	18	15	15
18	15	14	14	18	17	15	15
19	16	14	16	12	17	15	16
20	16	11	11	16	14	14	12
21	19	15	16	18	20	17	17
22	20	13	18	14	17	17	20
23	19	17	17	14	17	14	13
24	17	14	17	14	17	14	15
25	15	13	16	17	16	13	16
26	15	12	17	14	17	14	18
27	16	12	18	14	17	12	16
28	19	14	17	17	17	16	14
29	17	14	17	16	18	18	16
30	16	12	16	13	18	17	19
31	16	12	15	16	17	16	19
32	16	13	17	14	18	17	17
33	18	16	19	15	17	16	15
34	16	12	16	13	18	16	16
35	18	14	15	15	16	18	17
36	17	13	17	13	17	17	15
37	17	10	17	15	15	14	17
38	18	15	17	17	18	16	17
39	19	9	17	16	18	15	16
40	16	13	16	14	17	15	17

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
41	17	13	19	13	17	13	17
42	18	13	16	16	18	19	16
43	18	12	18	16	18	16	16
44	16	13	17	15	18	18	16
45	15	17	17	17	17	16	16
46	16	17	16	15	16	16	16
47	16	12	15	16	16	17	15
48	20	18	20	20	20	19	20
49	14	15	15	11	14	15	12
50	13	11	14	12	15	14	12
51	15	13	15	14	15	15	14
52	14	16	16	15	16	17	13
53	16	16	15	14	16	17	18
54	16	13	15	16	17	14	17
55	15	13	15	14	15	18	16
56	17	12	16	16	16	12	14
57	17	13	17	13	15	13	16
58	18	11	15	13	16	18	14
59	18	16	18	16	18	15	17
60	17	16	17	14	17	18	16
61	17	15	16	16	17	16	18
62	19	13	15	18	19	15	19
63	18	15	17	16	16	15	16
64	16	13	18	15	19	15	18
65	16	16	15	15	18	15	16
66	17	14	18	16	18	15	15
67	16	16	18	15	17	16	17
68	14	12	15	13	15	13	13
69	13	12	15	12	15	15	15
70	14	15	15	14	16	15	16
71	15	14	15	14	15	15	15
72	15	15	16	14	16	15	15
73	20	20	19	18	19	18	19
74	20	20	20	20	20	20	20
75	17	15	16	17	18	17	16
76	15	17	16	17	18	17	17
77	18	17	17	17	18	17	18
78	16	15	17	16	17	17	15
79	18	17	19	19	18	18	17
80	20	20	17	15	20	19	17

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
81	19	19	18	19	18	19	20
82	20	18	18	18	19	19	20
83	19	18	19	17	18	19	17
84	19	19	19	17	19	17	18
85	15	14	15	14	15	15	15
86	13	17	17	17	16	16	18
87	18	19	18	18	19	18	19
88	16	14	20	15	19	20	20
89	20	20	18	19	19	19	17
90	19	18	19	16	19	17	20
91	18	14	17	16	19	17	17
92	15	15	15	11	16	17	16
93	14	15	17	11	17	16	17
94	16	13	18	12	17	15	18
95	16	13	17	15	18	16	17
96	17	13	15	14	16	14	15
97	20	18	17	17	18	17	15
98	19	20	20	20	20	20	20
99	17	15	16	17	16	16	18
100	16	10	16	17	18	19	17
101	16	17	18	18	18	18	17
102	18	14	17	15	17	18	18
103	16	14	18	15	18	18	16
104	19	19	20	17	20	20	20
105	15	15	15	15	16	16	16
106	19	18	19	19	19	17	18
107	20	17	17	17	18	18	18
108	14	15	16	15	18	16	16
109	20	17	17	18	18	19	20
110	15	15	15	15	16	16	16
111	19	19	18	16	17	18	16
112	20	17	17	17	19	20	17
113	15	14	15	13	17	14	16
114	17	16	17	17	16	15	20
115	18	18	18	15	16	15	15
116	17	14	17	14	18	14	15
117	15	13	16	13	16	14	17
118	16	13	17	17	19	14	16
119	20	19	19	16	18	20	20
120	20	16	18	14	19	19	18
121	17	18	19	16	17	17	15
122	17	15	17	12	20	16	14
123	18	19	15	17	19	19	20

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
124	20	20	20	15	20	20	20
125	15	15	15	14	15	17	19
126	17	16	18	16	16	20	18
127	18	20	20	17	20	20	18
128	17	12	17	15	17	14	18
129	15	11	16	13	16	14	16
130	12	13	17	9	17	15	13
131	16	13	16	15	17	15	17
132	16	13	15	13	16	16	15
133	15	14	15	13	15	15	15
134	15	13	15	14	15	14	15
135	20	18	17	19	19	20	16
136	14	16	16	14	19	17	16
137	18	16	17	14	18	16	15
138	18	14	13	17	19	13	19
139	17	17	17	17	17	17	15
140	20	16	14	18	17	15	15
141	20	20	20	20	20	20	20
142	17	16	16	17	17	16	20
143	13	19	17	18	18	15	17
144	15	14	12	13	14	13	13
145	19	17	17	17	17	18	10
146	15	14	15	14	15	15	16
147	11	13	14	15	13	15	14
148	17	16	14	17	18	16	19
149	11	13	14	15	13	14	10
150	20	20	20	20	20	20	20
151	17	17	18	15	17	15	16
152	20	20	20	20	20	20	20
153	15	14	15	14	15	15	17
154	17	14	15	14	18	15	16
155	15	14	15	14	15	15	16
156	18	18	19	16	18	18	17
157	15	14	15	13	15	15	15
158	15	16	16	12	17	14	17
159	15	15	18	12	15	15	15
160	16	16	15	13	15	16	16
161	19	20	20	20	20	20	20
162	11	13	14	15	13	14	10
163	18	15	20	19	20	19	16
164	17	18	20	18	19	19	17
165	19	18	17	15	19	19	18
166	19	13	17	13	18	14	16

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
167	20	20	20	20	20	20	20
168	15	15	16	15	18	17	17
169	16	15	16	14	16	16	16
170	16	15	16	14	15	17	17
171	20	20	20	20	20	20	20
172	16	14	16	13	16	16	15
173	17	12	19	16	16	19	17
174	16	14	17	15	18	17	17
175	16	13	17	15	18	18	17
176	18	14	17	15	17	16	18
177	13	11	17	12	17	12	10
178	16	14	17	15	17	14	16
179	17	13	16	14	17	15	17
180	18	15	17	14	17	14	16
181	15	15	18	15	17	15	15
182	15	17	16	14	17	16	16
183	16	16	16	14	16	15	16
184	20	19	20	19	20	20	20
185	16	15	15	14	15	16	15
186	15	15	17	15	16	17	15
187	16	15	16	15	16	16	16
188	17	17	17	14	16	16	16
189	15	13	15	13	16	15	16
190	15	16	16	16	16	16	16
191	18	18	18	15	19	19	17
192	17	15	17	15	19	19	18
193	18	18	17	15	20	16	17
194	20	20	20	20	19	16	17
195	19	18	19	16	19	20	18
196	15	15	15	15	15	15	15
197	18	19	19	19	18	18	16
198	20	20	17	18	20	17	20
199	20	19	16	17	19	16	20
200	18	16	18	17	19	20	16
201	15	14	15	14	16	15	15
202	16	15	16	15	17	16	16
203	16	14	15	15	17	17	15
204	15	17	16	16	16	18	16
205	17	14	17	14	18	16	16
206	17	17	15	16	17	17	17
207	16	18	16	17	18	16	16
208	17	17	15	17	16	17	17
209	16	16	15	17	18	17	15

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
210	16	13	13	13	16	15	15
211	16	18	15	15	16	16	16
212	16	14	17	15	16	15	16
213	12	13	17	14	17	14	16
214	19	11	15	14	16	16	17
215	17	14	16	14	17	18	16
216	18	10	16	12	18	16	17
217	14	14	14	10	11	13	14
218	16	10	18	12	19	15	18
219	16	16	16	15	16	17	15
220	17	15	16	14	16	17	16
221	18	16	18	15	18	16	17
222	15	15	15	13	15	17	16
223	17	14	17	17	18	17	17
224	17	13	16	18	17	17	17
225	16	14	17	17	19	16	16
226	17	13	16	17	17	15	16
227	16	14	17	15	17	14	15
228	16	17	16	16	17	18	15
229	14	13	17	15	16	17	17
230	18	16	16	16	17	16	16
231	17	16	16	16	16	16	19
232	15	15	19	14	18	18	17
233	15	16	16	14	18	17	16
234	15	14	15	13	16	15	16
235	15	17	15	15	17	16	14
236	15	15	15	17	16	17	17
237	15	14	15	15	17	15	15
238	15	13	15	15	18	14	15
239	16	15	16	13	17	17	15
240	15	13	15	14	17	16	16
241	15	13	15	13	15	15	15
242	15	14	15	16	17	16	15
243	14	15	15	14	16	16	16
244	16	15	16	15	17	16	15
245	16	16	16	15	17	17	17
246	16	13	16	13	15	16	18
247	20	14	18	17	16	17	16
248	15	15	15	14	15	19	20
249	15	15	19	19	20	20	15
250	15	16	14	13	15	15	15
251	20	18	16	17	16	19	18
252	15	14	15	16	17	15	14

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
253	15	16	16	16	16	18	17
254	15	17	16	16	18	17	17
255	16	16	16	17	15	17	15
256	14	15	16	16	17	15	17
257	18	18	20	19	19	19	19
258	16	16	17	16	16	16	17
259	17	16	17	13	17	15	18
260	16	12	13	14	17	14	16
261	18	17	18	15	16	20	19
262	13	13	16	15	16	13	16
263	15	16	19	15	16	14	15
264	16	12	17	15	16	17	16
265	18	17	16	18	18	18	16
266	17	19	17	17	16	18	19
267	17	18	15	17	18	15	19
268	16	15	17	16	17	17	16
269	16	13	17	13	17	15	16
270	16	14	17	15	18	17	16
271	16	17	15	13	16	17	17
272	17	17	16	17	16	19	17
273	15	19	16	15	15	17	15
274	18	18	19	14	19	19	17
275	16	13	15	12	17	15	15
276	17	14	17	15	15	15	11
277	15	14	15	14	15	15	15
278	20	17	20	13	17	19	16
279	17	14	15	13	16	17	16
280	16	13	16	14	15	18	20

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
281	15	15	15	12	16	15	20
282	15	15	16	14	16	17	16
283	20	16	18	15	16	16	15
284	15	14	13	13	15	12	12
285	14	13	15	14	14	15	15
286	15	15	15	10	15	15	15
287	18	19	19	14	17	17	15
288	17	17	17	13	14	16	14
289	17	15	17	12	16	16	16
290	16	16	15	13	16	16	15
291	17	17	18	19	15	15	17
292	16	14	15	13	16	14	16
293	16	13	16	13	16	16	17
294	16	13	15	13	16	15	16
295	16	13	15	13	16	15	16
296	16	15	15	15	20	20	20
297	16	13	15	14	16	16	15
298	17	15	19	15	19	20	19
299	15	13	15	14	16	14	16
300	17	13	18	17	17	16	15
301	17	16	18	12	19	18	15
302	18	12	13	13	14	14	16
303	15	14	15	14	18	19	15
304	16	15	17	12	17	15	17
305	16	15	15	14	15	15	15

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi, Jaminan, Ketanggapan, Bukti fisik, Kehandalan, Empati ^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	.610 ^a	.372	.359	1.526	.372	29.438	6	298	.000	2.033

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Jaminan, Ketanggapan, Bukti fisik, Kehandalan, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	411.215	6	68.536	29.438	.000 ^a
	Residual	693.788	298	2.328		
	Total	1105.003	304			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Jaminan, Ketanggapan, Bukti fisik, Kehandalan, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.008	1.057		2.847	.005					
	Bukti fisik	.195	.064	.188	3.055	.002	.489	.174	.140	.557	1.796
	Kehandalan	.037	.050	.045	.735	.463	.392	.043	.034	.561	1.783
	Ketanggapan	.013	.074	.011	.177	.859	.425	.010	.008	.518	1.931
	Jaminan	.038	.056	.041	.667	.506	.408	.039	.031	.564	1.773
	Empati	.305	.080	.252	3.794	.000	.527	.215	.174	.476	2.102
	Komunikasi	.222	.064	.217	3.486	.001	.498	.198	.160	.544	1.840

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Collinearity Diagnostics^a

Mod el	Dimensio n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Bukti fisik	Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Komunikasi
1	1	6.958	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.014	22.487	.09	.01	.58	.02	.05	.02	.00
	3	.009	27.748	.02	.00	.21	.01	.84	.00	.04
	4	.006	33.983	.00	.44	.08	.00	.04	.00	.62
	5	.006	35.069	.44	.40	.10	.01	.02	.00	.29
	6	.005	38.993	.41	.11	.01	.61	.00	.06	.03
	7	.003	47.082	.05	.03	.03	.35	.05	.92	.02

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

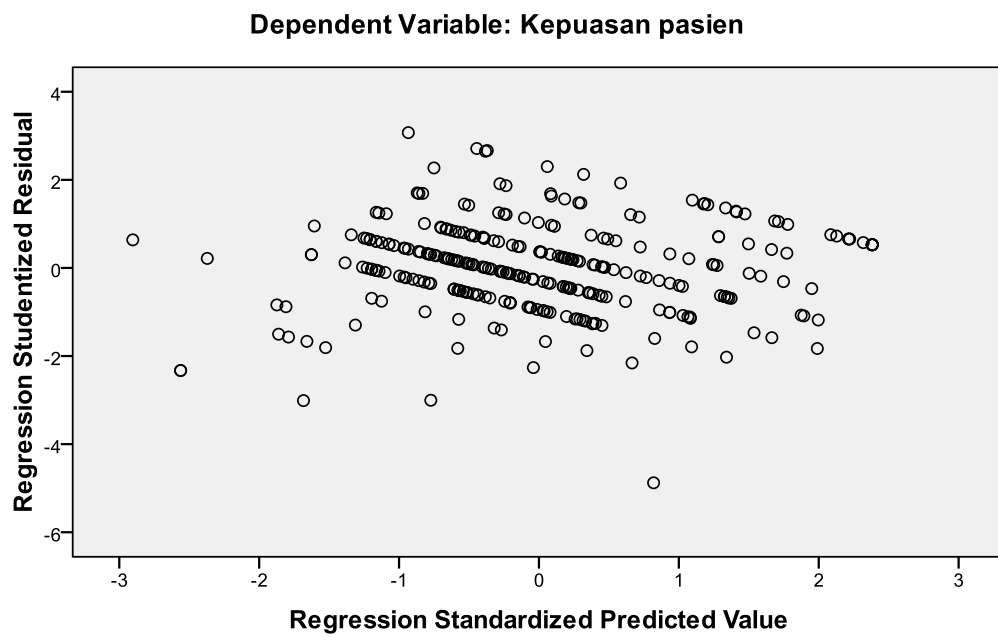
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.06	19.21	16.44	1.163	305
Std. Predicted Value	-2.903	2.383	.000	1.000	305
Standard Error of Predicted Value	.099	.431	.222	.066	305
Adjusted Predicted Value	12.99	19.18	16.44	1.161	305
Residual	-7.389	4.650	.000	1.511	305
Std. Residual	-4.843	3.047	.000	.990	305
Stud. Residual	-4.878	3.072	.000	1.004	305
Deleted Residual	-7.497	4.725	.000	1.554	305
Stud. Deleted Residual	-5.077	3.117	.000	1.011	305
Mahal. Distance	.277	23.301	5.980	4.276	305
Cook's Distance	.000	.068	.004	.008	305
Centered Leverage Value	.001	.077	.020	.014	305

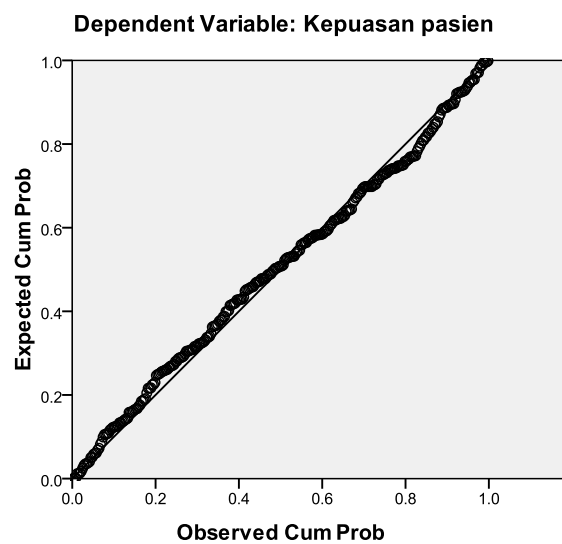
a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Charts

Scatterplot



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 11. Surat telah selesai penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS TIRTOMOYO I
JL.Pemuda Tirtomoyo, Wonogiri 57672

Tirtomoyo, 18 Juni 2014

Nomor : 000/843
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Keterangan Selesai Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Di SURAKARTA

Dengan Hormat

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir bagi mahasiswa program studi S1 Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta:

Nama : Yustina Ayu Rinawati
NIM : 16103010A
Judul Penelitian : : “ Analisis pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Tirtomoyo I “

Sehubungan dengan hal tersebut maka kami beritahukan kepada bapak/ ibu Dekan bahwa penelitian dinyatakan telah selesai, pada tanggal 30 April 2014.

Dengan selesainya penelitian tersebut kami mohon untuk tidak mempublikasikan secara umum dari hasil penelitian tersebut.

Demikian untuk menjadikan periksa.

Kepala Puskesmas Tirtomoyo I



Lampiran 12. Tabulasi data responden

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
1	1	2	3	5
2	1	2	4	6
3	1	2	3	5
4	1	2	3	3
5	1	2	5	2
6	2	3	3	5
7	2	2	3	5
8	2	2	5	4
9	1	2	4	4
10	1	1	3	1
11	1	3	5	2
12	1	4	3	2
13	2	1	3	1
14	2	3	3	6
15	2	1	3	1
16	2	1	2	1
17	2	1	3	1
18	2	1	2	4
19	2	2	1	3
20	2	1	5	4
21	2	1	3	1
22	2	1	2	6
23	1	1	3	6
24	2	2	3	5
25	1	4	1	6
26	2	4	1	3
27	1	1	2	1
28	2	2	3	1
29	1	4	1	3
30	2	4	1	3
31	2	1	2	1
32	2	4	1	5
33	2	4	1	6
34	1	4	1	6
35	2	4	1	5
36	2	4	1	6
37	2	3	1	5
38	2	1	3	1
39	2	4	1	3
40	1	4	1	3
41	1	3	1	3
42	1	4	1	3
43	2	3	1	3

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
44	2	2	3	6
45	2	3	4	2
46	1	1	3	1
47	2	2	3	6
48	1	1	2	1
49	2	3	3	5
50	1	3	3	6
51	1	1	2	1
52	2	2	4	4
53	1	4	1	6
54	2	4	1	3
55	1	1	5	6
56	2	2	4	4
57	2	4	1	3
58	2	3	5	2
59	2	2	3	4
60	1	2	3	6
61	1	4	2	3
62	1	1	3	1
63	2	3	4	5
64	1	3	4	4
65	1	2	3	6
66	2	1	3	1
67	2	1	3	1
68	2	1	3	1
69	2	2	4	2
70	1	4	2	3
71	1	4	1	3
72	2	3	3	6
73	2	4	1	3
74	1	2	5	6
75	2	1	3	5
76	2	2	3	4
77	1	3	4	2
78	2	3	4	2
79	1	1	2	1
80	2	4	3	5
81	1	2	3	5
82	2	4	4	2
83	2	4	4	6
84	2	4	3	6
85	2	1	3	1
86	1	3	3	3
87	1	3	3	6
88	2	3	2	6
89	1	4	4	2
90	2	1	3	1
91	1	3	5	4

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
92	1	3	4	4
93	1	4	5	2
94	2	4	1	6
95	2	3	2	6
96	2	1	3	1
97	2	2	5	2
98	2	3	5	2
99	1	2	3	1
100	1	1	3	1
101	2	4	2	6
102	2	1	3	1
103	1	3	1	3
104	2	4	3	5
105	1	3	1	3
106	1	4	2	3
107	2	4	1	3
108	1	2	2	5
109	2	4	3	5
110	1	4	1	3
111	2	4	5	2
112	1	1	2	1
113	2	4	1	3
114	2	4	3	6
115	2	1	2	1
116	1	1	3	6
117	1	1	3	1
118	2	2	5	2
119	1	3	3	5
120	2	3	2	5
121	2	4	3	3
122	2	3	3	5
123	2	4	2	3
124	2	1	3	1
125	1	4	1	3
126	1	3	3	5
127	2	2	3	3
128	2	3	1	3
129	2	2	2	6
130	2	1	3	6
131	1	4	2	2
132	1	2	3	4
133	2	4	1	3
134	1	1	3	1
135	1	4	2	3
136	1	1	3	1
137	2	2	4	4
138	2	1	5	2
139	1	1	3	1

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
140	2	3	3	3
141	1	3	5	6
142	1	2	5	4
143	2	2	2	5
144	2	3	1	3
145	1	1	3	3
146	2	4	1	3
147	1	1	3	1
148	1	2	3	5
149	1	1	3	4
150	2	3	3	5
151	2	3	1	5
152	2	4	1	3
153	2	1	3	1
154	2	3	2	6
155	1	4	1	3
156	1	2	4	2
157	2	1	3	1
158	1	3	5	2
159	2	1	3	1
160	1	4	2	3
161	2	3	5	2
162	1	2	3	5
163	2	2	5	2
164	2	1	3	1
165	1	1	3	1
166	2	4	1	3
167	1	4	3	3
168	2	2	5	2
169	1	4	4	2
170	2	4	3	6
171	2	4	3	3
172	1	1	3	1
173	1	2	3	5
174	2	2	3	3
175	2	4	1	5
176	2	2	5	6
177	1	2	3	5
178	2	3	2	3
179	2	4	2	5
180	2	4	1	3
181	1	4	3	3
182	1	1	3	4
183	2	1	4	1
184	2	2	3	6
185	2	1	5	6
186	2	4	3	5
187	1	3	3	3

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
188	2	1	3	5
189	2	2	5	2
190	1	2	4	4
191	1	3	5	2
192	1	4	3	6
193	2	3	3	6
194	1	4	5	2
195	1	1	3	1
196	1	4	1	3
197	2	4	3	5
198	1	2	4	2
199	2	1	2	1
200	1	2	4	4
201	2	2	3	6
202	1	1	2	1
203	1	2	4	2
204	1	3	4	4
205	1	1	3	4
206	1	2	5	4
207	1	1	3	1
208	2	3	1	5
209	1	3	3	2
210	2	2	4	5
211	2	4	1	3
212	1	3	1	3
213	2	2	3	5
214	1	2	3	4
215	1	1	4	3
216	1	2	5	6
217	2	1	5	6
218	2	4	3	3
219	2	4	1	3
220	1	4	1	2
221	1	1	2	1
222	1	2	3	4
223	2	3	3	5
224	2	2	3	6
225	1	4	2	3
226	1	1	3	6
227	2	4	1	3
228	2	3	3	6
229	1	1	5	4
230	2	2	3	6
231	2	1	2	5
232	2	2	3	5
233	1	3	3	3
234	1	2	4	4
235	1	4	3	5

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
236	2	1	5	4
237	2	4	1	3
238	1	3	3	4
239	1	1	3	1
240	2	1	3	1
241	1	3	3	3
242	1	1	5	1
243	2	2	3	6
244	2	3	5	4
245	1	4	2	3
246	2	1	2	5
247	2	2	5	2
248	2	2	4	4
249	2	1	3	1
250	2	3	3	6
251	1	3	5	2
252	2	1	3	6
253	2	4	1	3
254	2	2	2	6
255	2	3	2	4
256	1	3	5	2
257	2	3	5	2
258	2	2	4	4
259	2	3	5	2
260	2	1	3	1
261	1	3	3	3
262	1	4	3	5
263	1	3	3	4
264	2	2	3	6
265	2	1	3	1
266	1	4	3	5
267	2	2	2	5
268	2	2	3	1
269	1	4	1	3
270	2	3	1	6
271	1	3	1	3
272	2	4	3	5
273	2	2	2	3
274	2	1	3	1
275	2	1	3	6
276	1	3	3	4
277	2	3	1	4
278	2	1	2	6
279	1	4	2	3
280	2	2	3	4
281	1	4	2	3
282	2	2	3	5
283	2	3	3	5

No	Gender	Umur	Tingkat pendidikan	Pekerjaan
284	1	2	3	5
285	2	2	3	6
286	2	1	3	4
287	2	3	4	2
288	2	1	3	6
289	2	2	3	5
290	2	1	4	4
291	2	1	2	6
292	2	2	1	6
293	1	2	1	5
294	2	2	3	6
295	2	3	3	6
296	1	1	3	4
297	1	3	1	3
298	2	1	2	6
299	2	4	1	3
300	2	1	3	1
301	1	2	4	2
302	1	3	2	3
303	2	1	3	1
304	2	1	5	1
305	1	1	3	6

Lampiran 13. Hasil data responden

Statistics

		gender	umur	tingkat pendidikan terakhir	pekerjaan
N	Valid	305	305	305	305
	Missing	0	0	0	0
Percentiles	.1	1.00	1.00	1.00	1.00

gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	130	42.6	42.6	42.6
	perempuan	175	57.4	57.4	100.0
Total		305	100.0	100.0	

umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-25 tahun	84	27.5	27.5	27.5
	26-35 tahun	76	24.9	24.9	52.5
	36-45 tahun	68	22.3	22.3	74.8
	> 45 tahun	77	25.2	25.2	100.0
Total		305	100.0	100.0	

tingkat pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	55	18.0	18.0	18.0
	SLTP	44	14.4	14.4	32.5
	SLTA	137	44.9	44.9	77.4
	Akademi/Diploma	31	10.2	10.2	87.5
	Sarjana	38	12.5	12.5	100.0
	Total	305	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	55	18.0	18.0	18.0
	PNS	37	12.1	12.1	30.2
	Petani	67	22.0	22.0	52.1
	Pegawai swasta	38	12.5	12.5	64.6
	Pedagang	49	16.1	16.1	80.7
	Lain-lain	59	19.3	19.3	100.0
	Total	305	100.0	100.0	

Lampiran 14. Foto penelitian

