

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Informed Consent

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(*INFORMED CONSENT*)**

Dengan menanda tangani lembar ini, saya

Nama :

Tempat/Tanggal lahir :

Pekerjaan :

Alamat :

Memberikan pekerjaan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan pasien rawat kalam terhadap kinerja pelayanan dan informasi obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Colomadu II Karanganyar

Saya telah diberitahu peneliti bahwa jawaban angket ini bersifat sukarela dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan dalam penelitian ini:

Colomadu

Responden

(.....)

Lampiran 2. Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

1. Jenis kelamin : laki-laki
 Perempuan

2. Status anda : Pasien
 Pendamping pasien

3. Umur : 17 – 25 tahun > 45 tahun
 26 - 35 tahun
 36 – 45 tahun

4. Pendidikan akhir : SD Diploma
 SMP Sarjana
 SMA

5. Pekerjaan : Pelajar Wiraswasta
 PNS Lain – lain
 Swasta

6. Status Pasien : Umum BPJS

Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Pasien

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
COLOMADI II KARANGANYAR**

A. Petunjuk pengisian

1. Bapak/ibu/saudara/i diharapkan bersedia menjawab semua pertanyaan yang ada.
2. Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai
3. Jika ada hal yang kurang jelas silahkan bertanya kepada peneliti

B. Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (√) pada kolom yang sesuai

Skala tingkat kepuasan

Keterangan :

SP = Sangat puas (4)

P = Puas (3)

TP = Tidak Puas (2)

STP = Sangat Tidak Puas (1)

Yang saya rasakan					Yang saya harapkan			
Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	Dimensi Keandalan (Reliability) Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
				1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas				
1	2	3	4	1. Petugas memberi informasi tentang nama obat	1	2	3	4
1	2	3	4	2. Petugas memberi informasi tentang dosis obat	1	2	3	4
1	2	3	4	3. Petugas memberi informasi tentang cara penggunaan obat	1	2	3	4
1	2	3	4	4. Petugas menyampaikan efek samping yang timbul setelah minum obat	1	2	3	4

Yang saya rasakan					Yang saya harapkan			
Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
				1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas				
1	2	3	4	1. Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dan memberikan informasi obat	1	2	3	4
1	2	3	4	2. Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	1	2	3	4
1	2	3	4	3. Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	1	2	3	4
1	2	3	4	4. Informasi obat yang diberikan oleh petugas akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	1	2	3	4

Yang saya rasakan					Yang saya harapkan			
Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	Dimensi Empati (Empathy) Pernyataan 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Petugas bersikap sopan serta ramah dalam memberikan informasi obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien tentang hal-hal yang belum dimengerti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Petugas melayani pasien dengan ramah dan senyum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yang saya rasakan					Yang saya harapkan			
Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	Dimensi Berwujud (Tangibles) Pernyataan 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Tersedianya ruang khusus untuk pelayanan informasi obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Ruang tunggu dipelayanan farmasi bersih dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Petugas berpakaian yang bersih dan rapi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yang saya rasakan					Yang saya harapkan			
Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	Dimensi Jaminan (Assurance) Pernyataan 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Obat dalam kemasan yang baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Apoteker menyampaikan obat dengan teliti dan benar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Tercantum tanggal kadaluwarsa (expired date) pada obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 4. Karakteristik pasien

No	JK	Sts Anda	Umur	Pen-Akhir	Pekerjaan	Sts-Pasien
1	2	1	2	2	3	1
2	1	1	3	2	3	2
3	2	1	3	3	4	1
4	2	1	2	3	5	1
5	1	1	4	1	3	2
6	2	1	4	3	3	2
7	2	1	1	3	1	1
8	2	2	4	1	5	2
9	2	1	3	2	5	2
10	2	1	2	3	3	1
11	2	1	1	3	3	2
12	2	1	1	5	3	2
13	2	1	1	4	3	1
14	2	1	2	5	5	2
15	2	1	2	5	5	1
16	1	1	2	1	5	2
17	1	2	2	3	3	2
18	2	2	3	2	5	2
19	2	1	4	3	3	1
20	1	1	3	5	2	1
21	1	2	4	3	3	2
22	1	1	4	3	3	2
23	2	2	2	3	5	2
24	2	1	4	5	5	1
25	2	2	1	5	1	2
26	2	2	3	5	3	2
27	1	1	4	5	3	2
28	1	1	4	3	4	1
29	1	2	2	3	4	1
30	2	2	4	1	5	2
31	2	2	4	3	5	2
32	1	2	4	5	2	1
33	1	1	1	3	1	1
34	2	2	2	3	3	2
35	2	2	3	3	5	2
36	2	1	3	2	5	2
37	1	2	4	3	3	1
38	1	1	1	3	1	1
39	1	2	1	3	3	2
40	1	1	3	4	3	1
41	1	1	4	1	3	2
42	2	1	1	2	1	1
43	2	2	3	4	5	1
44	2	1	4	3	5	2
45	1	1	4	4	3	2
46	2	2	3	3	3	1
47	2	2	3	2	5	1
48	2	1	4	3	3	1
49	2	1	3	3	3	2
50	2	1	4	3	5	1

No	JK	Sts Anda	Umur	Pen-Akhir	Pekerjaan	Sts-Pasien
51	2	1	2	3	5	1
52	2	1	4	1	5	2
53	1	1	4	5	2	2
54	2	1	4	2	5	2
55	1	1	2	3	4	2
56	2	2	1	4	3	2
57	2	1	4	1	5	2
58	2	1	3	3	5	2
59	2	1	3	3	5	2
60	2	1	4	3	5	2
61	1	2	4	3	3	2
62	2	2	4	1	4	2
63	2	1	3	3	5	2
64	2	1	3	2	5	2
65	2	1	3	2	5	2
66	2	1	4	1	5	2
67	2	1	2	3	5	1
68	2	1	2	3	5	2
69	1	1	3	3	3	2
70	2	1	1	2	1	2
71	2	1	4	1	3	1
72	2	1	4	1	5	2
73	2	1	4	5	2	1
74	2	2	3	3	5	2
75	1	1	5	3	4	2
76	1	1	4	3	3	2
77	1	1	4	3	3	2
78	2	2	3	2	5	1
79	2	2	4	3	5	1
80	1	2	1	3	1	2
81	2	2	2	1	5	2
82	2	2	1	3	3	2
83	2	1	3	1	4	2
84	2	2	3	4	5	2
85	2	1	4	1	5	2
86	1	1	3	3	3	2
87	1	1	4	1	4	2
88	2	1	2	3	3	1
89	2	1	4	2	5	2
90	2	2	2	3	3	2
91	1	1	3	2	3	2
92	1	2	3	3	3	2
93	2	1	4	1	5	2
94	2	1	4	2	5	2
95	2	1	1	3	3	1
96	2	2	2	3	5	2
97	1	2	1	3	3	1
98	2	1	4	3	5	2
99	2	1	2	3	3	1
100	1	1	4	2	4	2
101	1	1	3	3	3	2
102	1	2	2	3	3	2

No	JK	Sts Anda	Umur	Pen-Akhir	Pekerjaan	Sts-Pasien
103	2	1	3	2	5	2
104	2	1	4	1	5	2
105	1	1	3	3	3	1
106	2	1	4	2	5	2
107	1	2	3	3	3	2
108	1	1	1	3	3	1
109	1	1	4	1	4	2
110	2	1	1	2	1	1
111	2	2	2	3	3	2
112	1	1	3	2	3	2
113	1	2	3	3	3	2
114	2	1	4	1	5	2
115	2	1	4	2	5	2
116	2	1	1	3	3	1
117	2	2	2	3	5	2
118	1	2	1	3	3	1
119	2	1	4	3	5	2
120	2	1	2	3	3	1
121	1	1	4	2	4	2
122	1	1	3	3	3	2
123	1	2	2	3	3	2
124	2	1	2	3	5	1
125	2	1	2	3	5	2
126	1	1	3	3	3	2
127	2	1	1	2	1	2
128	2	1	4	1	3	1
129	2	1	4	1	5	2
130	2	1	4	5	2	1
131	2	2	3	3	5	2
132	1	1	5	3	4	2
133	1	1	4	3	3	2
134	1	1	4	3	3	2
135	2	2	3	2	5	1
136	2	2	4	3	5	1
137	1	2	1	3	1	2
138	2	1	1	3	3	1
139	2	2	2	3	5	2
140	1	2	1	3	3	1
141	2	1	4	3	5	2
142	2	1	2	3	3	1
143	1	1	4	2	4	2
144	1	1	3	3	3	2
145	1	2	2	3	3	2
146	2	1	3	2	5	2
147	2	1	4	1	5	2
148	1	1	3	3	3	1
149	2	1	4	2	5	2
150	1	2	3	3	3	2
151	1	1	1	3	3	1
152	1	1	4	1	4	2
153	2	1	1	2	1	1
154	2	2	2	3	3	2

No	JK	Sts Anda	Umur	Pen-Akhir	Pekerjaan	Sts-Pasien
155	1	1	3	2	3	2
156	1	2	3	3	3	2
157	2	1	1	4	3	1
158	2	1	2	5	5	2
159	2	1	2	5	5	1
160	1	1	2	1	5	2
161	1	2	2	3	3	2
162	2	2	3	2	5	2
163	2	1	4	3	3	1
164	1	1	3	5	2	1
165	1	2	4	3	3	2
166	1	1	4	3	3	2
167	2	2	2	3	5	2
168	2	1	4	5	5	1
169	2	2	1	5	1	2
170	2	2	3	5	3	2
171	1	1	4	5	3	2
172	1	1	4	3	4	1
173	1	2	2	3	4	1
174	2	2	4	1	5	2
175	2	2	4	3	5	2
176	1	2	4	5	2	1
177	1	1	1	3	1	1
178	2	2	2	3	3	2
179	2	2	3	3	5	2
180	2	1	2	2	3	1
181	1	1	3	2	3	2
182	2	1	3	3	4	1
183	2	1	2	3	5	1
184	1	1	4	1	3	2
185	2	1	4	3	3	2
186	2	1	1	3	1	1
187	2	2	4	1	5	2
188	2	1	3	2	5	2
189	2	1	2	3	3	1
190	2	1	1	3	3	2
191	2	1	1	5	3	2
192	2	1	1	4	3	1
193	2	1	2	5	5	2
194	2	1	2	5	5	1
195	1	1	2	1	5	2
196	1	2	2	3	3	2
197	2	2	2	3	3	2
198	2	2	3	3	5	2
199	2	1	3	2	5	2
200	1	2	4	3	3	1
201	1	1	1	3	1	1
202	1	2	1	3	3	2
203	1	1	3	4	3	1
204	1	1	4	1	3	2
205	2	1	1	2	1	1
206	2	2	3	4	5	1

No	JK	Sts Anda	Umur	Pen-Akhir	Pekerjaan	Sts-Pasien
207	2	1	4	3	5	2
208	1	1	4	4	3	2
209	2	2	3	3	3	1
210	1	2	2	3	3	2
211	2	2	2	3	3	2
212	2	2	3	3	5	2
213	2	1	3	2	5	2
214	1	2	4	3	3	1
215	1	1	1	3	1	1
216	1	2	1	3	3	2
217	1	1	4	1	3	2
218	2	1	4	3	3	2
219	2	1	1	3	1	1
220	2	2	4	1	5	2
221	2	1	3	2	5	2
222	2	1	2	3	3	1
223	2	1	1	3	3	2
224	2	1	1	5	3	2
225	2	1	1	4	3	1
226	2	1	2	5	5	2
227	2	1	2	5	5	1
228	1	1	2	1	5	2
229	1	2	2	3	3	2
230	2	2	3	2	5	2
231	2	1	4	3	3	1
232	1	1	3	5	2	1
233	1	2	4	3	3	2
234	1	1	4	3	3	2
235	2	2	2	3	5	2
236	2	1	4	5	5	1
237	2	2	1	5	1	2
238	2	2	3	5	3	2
239	1	1	4	5	3	2
240	1	1	4	3	4	1
241	1	2	2	3	4	1
242	2	2	4	1	5	2
243	2	2	4	3	5	2
244	1	2	4	5	2	1
245	1	1	3	3	3	1
246	2	1	4	2	5	2
247	1	2	3	3	3	2
248	1	1	1	3	3	1
249	1	1	4	1	4	2
250	2	1	1	2	1	1
251	2	2	2	3	3	2
252	1	1	3	2	3	2
253	1	2	3	3	3	2
254	2	1	1	4	3	1
255	2	1	2	5	5	2
256	2	1	2	5	5	1
257	1	1	2	1	5	2
258	1	2	2	3	3	2

No	JK	Sts Anda	Umur	Pen-Akhir	Pekerjaan	Sts-Pasien
259	2	2	3	2	5	2
260	2	1	4	3	3	1
261	2	2	3	4	5	1
262	2	1	4	3	5	2
263	1	1	4	4	3	2
264	2	2	3	3	3	1
265	1	2	2	3	3	2
266	2	2	2	3	3	2
267	2	2	3	3	5	2
268	2	1	3	2	5	2
269	1	2	4	3	3	1
270	1	1	1	3	1	1
271	1	2	1	3	3	2
272	1	1	4	1	3	2
273	2	1	4	3	3	2
274	2	1	1	3	1	1
275	2	2	4	1	5	2
276	2	1	3	2	5	2
277	1	2	2	3	3	2
278	2	1	2	3	5	1
279	2	1	2	3	5	2
280	1	1	3	3	3	2
281	2	1	1	2	1	2
282	2	1	4	1	3	1
283	2	1	4	1	5	2
284	2	1	4	5	2	1
285	2	2	3	3	5	2
286	1	1	5	3	4	2
287	1	1	4	3	3	2
288	1	1	4	3	3	2
289	2	2	3	2	5	1
290	2	2	4	3	5	1
291	1	2	1	3	1	2
292	2	1	1	3	3	1
293	2	1	2	3	5	1
294	2	1	2	3	5	2
295	1	1	3	3	3	2
296	2	1	1	2	1	2
297	2	1	4	1	3	1
298	2	1	4	1	5	2
299	1	1	4	3	3	2

Yang dirasakan

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	3	2	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	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	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	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	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	3	3	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	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4

Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Yang di harapkan

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	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	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	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	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	1	4	4	1	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	3	3	1	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	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	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
1	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4

	Dimensi Kehandalan				Dimensi Ketanggapan				Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				Dimensi Jaminan			
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	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	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

Lampiran 5. Uji Validitas

No	Butir pernyataan	Corrected item- Total Correlation	R table	Status
1	p1	,598	0.3610	Valid
2	p2	,515	0.3610	Valid
3	p3	,633	0.3610	Valid
4	p4	,497	0.3610	Valid
5	p5	,434	0.3610	Valid
6	p6	,506	0.3610	Valid
7	p7	,516	0.3610	Valid
8	p8	,574	0.3610	Valid
9	p9	,427	0.3610	Valid
10	p10	,445	0.3610	Valid
11	p11	,378	0.3610	Valid
12	p12	,379	0.3610	Valid
13	p13	,496	0.3610	Valid
14	p14	,555	0.3610	Valid
15	p15	,378	0.3610	Valid
16	p16	,534	0.3610	Valid
17	p17	,530	0.3610	Valid
18	p18	,522	0.3610	Valid
19	p19	,445	0.3610	Valid
20	p20	,480	0.3610	Valid

Lampiran 6. Tabulasi Data

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	115	38.5	38.5	38.5
	Perempuan	184	61.5	61.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pasien	196	65.6	65.6	65.6
	Mewakili Pasien	103	34.4	34.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	52	17.4	17.4	17.4
	26-35 Tahun	66	22.1	22.1	39.5
	36-45 Tahun	77	25.8	25.8	65.2
	>45 Tahun	104	34.8	34.8	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Pendidikan Akhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	41	13.7	13.7	13.7
	SMP	47	15.7	15.7	29.4
	SMA	161	53.8	53.8	83.3
	Diploma	15	5.0	5.0	88.3
	Sarjana	35	11.7	11.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	25	8.4	8.4	8.4
	PNS	10	3.3	3.3	11.7
	Swasta	132	44.1	44.1	55.9
	Wiraswasta	21	7.0	7.0	62.9
	Lain-lain	111	37.1	37.1	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Status Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	103	34.4	34.4	34.4
	BPJS	196	65.6	65.6	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Dimensi**Dimensi reliability****P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.3	1.3	1.3
	2	8	2.7	2.7	4.0
	3	130	43.5	43.5	47.5
	4	157	52.5	52.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	.7	.7	.7
	2	3	1.0	1.0	1.7
	3	134	44.8	44.8	46.5
	4	160	53.5	53.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.3	1.3	1.3
	2	2	.7	.7	2.0
	3	159	53.2	53.2	53.2
	4	134	44.8	44.8	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.3	1.3	1.3
	2	4	1.3	1.3	2.7
	3	117	39.1	39.1	41.8
	4	174	58.2	58.2	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Dimensi Responsiveness**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.0	1.0	1.0
	2	6	2.0	2.0	3.0
	3	108	36.1	36.1	39.1
	4	182	60.9	60.9	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.3	.3	.3
	2	4	1.3	1.3	1.7
	3	123	41.1	41.1	42.8
	4	171	57.2	57.2	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	.7	.7	.7
	2	3	1.0	1.0	1.7
	3	130	43.5	43.5	45.2
	4	164	54.8	54.8	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.3	1.3	1.3
	2	2	.7	.7	2.0
	3	162	54.2	54.2	56.2
	4	131	43.8	43.8	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Dimensi empathy**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	8	2.7	2.7	5.0
	3	76	25.4	25.4	30.4
	4	208	69.6	69.6	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	6	2.0	2.0	4.3
	3	99	33.1	33.1	37.5
	4	187	62.5	62.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	3.0	3.0	3.0
	2	10	3.3	3.3	6.4
	3	55	18.4	18.4	24.7
	4	225	75.3	75.3	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	7	2.3	2.3	4.7
	3	111	37.1	37.1	41.8
	4	174	58.2	58.2	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Dimensi berwujud**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	2.7	2.7	2.7
	2	5	1.7	1.7	4.3
	3	123	41.1	41.1	45.5
	4	163	54.5	54.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.3	1.3	1.3
	2	11	3.7	3.7	5.0
	3	106	35.5	35.5	40.5
	4	178	59.5	59.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	6	2.0	2.0	4.3
	3	74	24.7	24.7	29.1
	4	212	70.9	70.9	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	2.0	2.0	2.0
	2	5	1.7	1.7	3.7
	3	114	38.1	38.1	41.8
	4	174	58.2	58.2	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Dimensi assurance**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	7	2.3	2.3	4.7
	3	88	29.4	29.4	34.1
	4	197	65.9	65.9	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	1.7	1.7	1.7
	2	5	1.7	1.7	3.3
	3	126	42.1	42.1	45.5
	4	163	54.5	54.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	4	1.3	1.3	3.7
	3	140	46.8	46.8	50.5
	4	148	49.5	49.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	1.7	1.7	1.7
	2	3	1.0	1.0	2.7
	3	133	44.5	44.5	47.2
	4	158	52.8	52.8	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	2.3	2.3	2.3
	2	4	1.3	1.3	3.7
	3	115	38.5	38.5	42.1
	4	173	57.9	57.9	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	1.7	1.7	1.7
	2	7	2.3	2.3	4.0
	3	148	49.5	49.5	53.5
	4	139	46.5	46.5	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian Skripsi



Nomor : 241 / H6 - 04 / 16.02.2021
 Lamp. : -
 Hal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :
 Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan
 Puskesmas Colomadu II Karanganyar
 Colomadu Karanganyar

Dengan hormat,

Berkaitan dengan tugas penelitian mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :

Nama : Saidah
 NIM : 22164769A
 Watu Penelitian :

Judul Penelitian : Analisis kualitas pelayanan dan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021

Untuk keperluan / memperoleh Data)* :
 Ijin Penelitian Skripsi

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.

Surakarta, 16.02.2021
 Dekan,



Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., Apt.
 NIS. 01200409162098

Lampiran 8. Surat Keterangan Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. Lawu No. Karanganyar Telp. (0271) 495269, Fax. (0271) 495027
 Website : <http://dpmptsp.karanganyarkab.go.id> Email: dpmptsp@karanganyarkab.go.id Kodepos 57711

IZIN PENELITIAN
 Nomor : 070/ 021 / II / 2021

I. BERDASAR : Surat dari Dekan Fakultas Farmasi universitas Setia Budi Nomor 241/H6-04/16.02.2021 tanggal 16 Februari 2021 perihal Ijin Penelitian Skripsi

II. Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, bertindak atas nama Bupati Karanganyar, menyatakan **TIDAK KEBERATAN** atas pelaksanaan research/penelitian/survey/observasi/mencari data

1. Nama : SAIDAH
2. NIM : 22164769A
3. Program Studi : Sarjana Farmasi
4. Jenjang : S 1
5. Pekerjaan : Mahasiswa
6. Pembimbing/
Penanggungjawab : Prof. Dr.R.A Oetari,SU,MM,Apt Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
7. Maksud/Tujuan : Melaksanakan Penelitian Study pendahuluan dalam rangka menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan dan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021**"
8. Lokasi Penelitian : Puskesmas Colomadu II Kec Colomadu Kab. Karanganyar


Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
- b. Sebelum melaksanakan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data harus terlebih dahulu melaporkan kepada penguasa setempat.
- c. Setelah research/penelitian/survey/ observasi/mencari data selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar.

III. Surat Keterangan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data ini berlaku dari :
 Tanggal 17 Februari 2021 s.d 17 April 2021.

Dikeluarkan di : Karanganyar
 Pada tanggal : 17 Februari 2021

An. BUPATI KARANGANYAR
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN KARANGANYAR


 TIMOTIUS SURYADI, S.Sos., M.Si.
 Pembina Utama Muda
 NIR. 19721104 199203 1 002

Tembusan :

1. Bupati Karanganyar;
2. Kapolres Karanganyar;
3. Ka. Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kab. Karanganyar;
- ④ Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar
5. Camat Colomadu

Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian Pemerintah Karanganyar

**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
SEKRETARIAT DAERAH**

Alamat : Jln. Lawu No.385.B Karanganyar Telepon (0271) 495039 Faks. (0271) 495590
Website : www.karanganyarkab.go.id E-mail : setda@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

Karanganyar, 4 Januari 2021

Kepada

Yth. 1. Para Kepala Perangkat Daerah
2. Para Pimpinan Lembaga Pendidikan

Nomor : 070 / 117.1.8
Sifat : Biasa
Lamp. :-
Perihal : SURAT KETERANGAN
 PENELITIAN

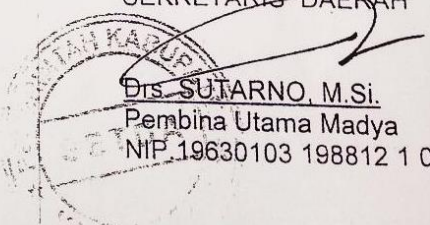
Di
KARANGANYAR

Dengan hormat, sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, bersama ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Penelitian selanjutnya disingkat SKP adalah surat yang diterbitkan oleh Menteri Dalam Negeri, Gubernur, Bupati/Wali Kota sesuai dengan kewenangannya yang berisi keterangan mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
2. Tujuan diterbitkan SKP sebagai bentuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dalam rangka kewaspadaan terhadap dampak negatif yang diperkirakan akan timbul dari proses penelitian dan tidak termasuk pengkajian terhadap substansi penelitian.
3. SKP dikecualikan terhadap :
 - a. Penelitian yang dilakukan dalam rangka tugas akhir pendidikan/sekolah dari pendidikan/sekolah di dalam negeri; dan
 - b. penelitian yang dilakukan instansi pemerintah yang sumber pendanaan penelitiannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
4. Penerbitan SKP Bupati Karanganyar melalui Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar.
5. Prosedur dan persyaratan SKP diatur lebih lanjut oleh Kepala DPMPTSP.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya

a.n.BUPATI KARANGANYAR
SEKRETARIS DAERAH



Drs. SUTARNO, M.Si.
Pembina Utama Madya
NIP.19630103 198812 1 001

Tembusan :
Bupati Karanganyar.

Lampiran 10. Surat Keterangan *Ethical Clearance*

3/19/2021

KEPK-RSDM

 HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 300 / III / HREC / 2021

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
setelah meninjau rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul


ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI PUSKESMAS COLOMADU II KARANGANYAR TAHUN 2021

Principal investigator
Peneliti Utama : saidah
22164768A



Location of research
Lokasi Tempat Penelitian : Jl. Adi Surmarmo, Gedongan, Kec. Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57173

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 19 Maret 2021

Chairman
Ketua

Dr. Wahyu Dwi Atmoko, Sp.F
19770224 201001 1 004

Lampiran 11. Surat Keterangan Penelitian UPT Puskesmas Colomadu II

	PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS COLOMADU II Jl. Adi Sumarmo Gedongan Colomadu, Telp. (0271) 742064 Email : colomadudua@gmail.com Kode Pos : 57173	
<hr/>		
Nomor	: 449.1 /WJ.16 / V / 2021	Colomadu, 3 Mei 2021
Sifat	: -	
Hal	: <u>Keterangan Penelitian</u>	Kepada Yth.: Universitas Setia Budi Surakarta di, <u>Surakarta.</u>
Yang bertanda tangan dibawah ini :		
N a m a	: drg. Ririn Nurliyani BR, M.Kes	
N I P	: 197012262005012007	
Pangkat / Gol. Ruang	: Pembina, IV/a	
Jabatan	: Kepala UPT Puskesmas Colomadu II	
Dengan ini menerangkan bahwa :		
N a m a	: Saidah	
NIM	: 22164769A	
Judul Skripsi	: " Analisis Kualitas Pelayanan dan Informasi Obat Terhadap Keepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Puskesmas Colomadu II Karanganyar Tahun 2021"	
Telah selesai melakukan Penelitian di UPT Puskesmas Colomadu II		
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
Kepala UPT Puskesmas Colomadu II  drg. Ririn Nurliyani BR, M.Kes. Pembina NIP/19701226 200501 2 007		