

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

**Lampiran 1. *Informed Consent***

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :  
Tempat, Tanggal Lahir :  
Pekerjaan :  
Alamat :  
No Telp/ Hp :

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan tanda tangani dalam keadaan sehat, sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Mengetahui  
Peneliti,

.....,..... 2022  
Yang menyatakan  
Responden,

.....

.....



### Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Bagian Kedua

#### KUESIONER ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS PRACIMANTORO I WONOGIRI

Responden penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yang bersedia menjadi sampel dengan menggunakan metode *SERVQUAL* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

Petunjuk pengisian :

Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ ibu/ saudara/ saudari mengenai Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yang seharusnya. Berilah tanda (√) pada kolom yang ingin diisi.

Nilai Kenyataan	Nilai Harapan
1 = Sangat tidak puas	1 = Sangat tidak puas
2 = Tidak puas	2 = Tidak puas
3 = Puas	3 = Puas
4 = Sangat puas	4 = Sangat puas

Harapan yang diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
<b>Tangible (Berwujud)</b>									
				1.	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien sudah jelas.				
				2.	Ruang tunggu di pelayanan farmasi bersih dan nyaman.				

Harapan yang diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
				3.	Penampilan petugas farmasi rapi				
				4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas.				
				5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik				
				6.	Papan nama pelayanan farmasi rawat jalan dapat dengan mudah terlihat				
<b>Reliability (Keandalan)</b>									
				1.	Jam buka pelayanan farmasi rawat jalan tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup)				
				2.	Pelayanan farmasi rawat jalan cepat				
				3.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan $\leq 60$ menit dan non racikan $\leq 30$ menit.				
				4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping.				
				5.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan petugas farmasi.				
				6.	Petugas farmasi mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat umum dan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler, dll)				

Harapan yang diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>									
				1.	Petugas farmasi tanggap terhadap komplain obat yang diterima.				
				2.	Petugas farmasi melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.				
				3.	Petugas farmasi menyiapkan obat dengan segera.				
				4.	Petugas farmasi tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.				
				5.	Petugas farmasi memberikan obat tepat waktu.				
				6.	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien				
<b>Assurance (Jaminan)</b>									
				1.	Petugas farmasi menyiapkan obat dengan benar dan teliti.				
				2.	Petugas farmasi menanyakan nomor antrian dan identitas pasien saat menyerahkan obat.				
				3.	Tercantum tanggal kadaluarsa ( <i>expired date</i> ) pada etiket.				
				4.	Obat dalam kemasan yang baik.				
				5.	Isi obat dalam keadaan baik (misalnya tidak ada perubahan bentuk, bau, warna, rasa)				
				6.	Petugas farmasi memberikan informasi kepastian penyerahan obat sesuai antrian.				

Harapan yang diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>									
				1.	Pelayanan petugas farmasi ramah.				
				2.	Pelayanan petugas farmasi sama, tidak membedakan pasien umum dan BPJS.				
				3.	Petugas farmasi perhatian terhadap pasien atau pendamping pasien.				
				4.	Petugas farmasi mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.				
				5.	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi.				
				6.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien				

Responden

.....

## Lampiran 4. Lembar Pengesahan Proposal

### PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN

Sesuai dengan hasil ujian Pra-Proposal Penelitian, maka telah dilakukan perbaikan pada aspek substansial, metodologik, dan tata cara penulisan Pra-proposal penelitian.  
Atas dasar hal tersebut, maka Pra-Proposal

Berjudul :

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS PRACIMANTORO I WONOGIRI

Yang disusun oleh :  
**Unggul Joko Mahendro**  
**01206319A**

**Disahkan sebagai Proposal Penelitian**  
Yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan penelitian  
sebagai bahan penyusunan skripsi

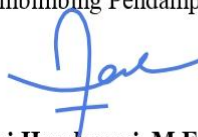
Surakarta, 3 Februari 2022

Pembimbing Utama



**Dwi Ningsih, S.Si.,M.Farm.,Apt**

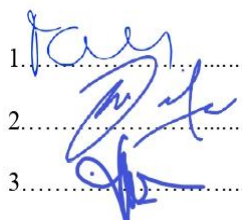
Pembimbing Pendamping



**Sri Rejeki Handayani, M.Farm., Apt**

Penguji :

1. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.
2. apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si.
3. Dwi Ningsih, S.Si.,M.Farm.,Apt





## Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Wonogiri



Nomor : 618 / H6 - 04 /24.02.2022

Lamp. : -

H a l : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kab. Wonogiri

Wonogiri

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 :

N a m a : Unggul Joko Mahendro

N I M : 01206319A

Waktu Penelitian :

Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS PRACIMANTORO I WONOGIRI

Untuk keperluan / memperoleh Data )\* :

Ijin Penelitian Skripsi di UPTD PUSKESMAS PRACIMANTORO I.


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, 24 Februari 2022  
Dekan,

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

## Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Wonogiri



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Durian, Sanggrahan, Wonogiri 57812  
 Telepon (0273)325373, Faksimile (0273)325373  
 Surel : kesbangpolwng@gmail.com, Laman :http://www.kesbangpol.wonogirikab.go.id

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
 Nomor :071/ 092

**Dasar** :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Memperhatikan** :

- Surat Dekan Fakultas Farmasi USB Surakarta Nomor : 618/H6-04/24.02.2022, Tanggal 24 Februari 2022

Bupati Wonogiri Melalui Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wonogiri, **memberikan rekomendasi** kepada :

- Nama : **UNGGUL JOKO MAHENDRO**
- Alamat : Ngulu Wetan RT 002 / RW 009, Pracimantoro, Wonogiri
- No.Telp dan Email : 081227061636/jokomahendrounggul@gmail.com
- Pekerjaan : PNS

Untuk melakukan kegiatan dengan rincian sebagai berikut :

- Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.**
- Tempat/Lokasi : UPTD Puskesmas Pracimantoro I
- Bidang : Kesehatan
- Waktu : 24 Februari s/d 24 Mei 2022.
- Penanggung jawab : Prof. Dr. apt. R. A. Oetari., S.U.,M.M.,M.Sc.
- Status : Baru
- Anggota : -
- Nama Lembaga : USB Surakarta
- Jenis : **Skripsi**
- Keterangan : **Mematuhi Protokol Kesehatan**


**KETENTUAN YANG HARUS DITAATI ADALAH :**

- Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat/Lembaga swasta yang akan dijadikan obyek lokasi untuk mendapatkan petunjuk sepertiunya;
- Pelaksanaan penelitian/kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana dari sponsor baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan;
- Tidak membahas masalah politik dan atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban;
- Surat Rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemohon rekomendasi tidak mentaati/mengindahkan peraturan yang berlaku atau obyek penelitian menolak untuk menerima Peneliti.
- Setelah pelaksanaan penelitian/kegiatan dimaksud selesai, supaya menyerahkan hasilnya berupa **hard copy dan soft copy** kepada Bupati Wonogiri Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik;
- Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu dapat diajukan kembali kepada instansi pemohon dengan menyertakan surat pengantar yang telah diperbarui.
- Mentaati Protokol Kesehatan disaat Pandemi Covid-19


Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepertiunya.

Dikeluarkan di Wonogiri, 24 Februari 2022

An. BUPATI WONOGIRI  
**KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**



**SULARDI, S.Sos, MH.**  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 19640423 198607 1 001.





PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Durian, Sanggrahan, Wonogiri 57612, Telepon (0273)325373  
 Surel : kesbangpolwng@gmail.com, Faksimile (0273)325373

Wonogiri, 24 Februari 2022

Nomor : 071/ISO  
 Sifat : Biasa  
 Perihal : Rekomendasi  
**Penelitian.**

Kepada:  
 Yth. Kepala Dinas Kesehatan  
 Kab. Wonogiri.  
 Di-  
**WONOGIRI**

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan, bersama ini disampaikan rekomendasi Nomor : ...071/...../.....002..... Tanggal 24 Februari 2022 Atas nama UNGGUL JOKO MAHENDRO, dengan judul :

***Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.***

untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian untuk menjadi maklum dan disampaikan terima kasih.



An. BUPATI WONOGIRI  
 KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

**SULARDI, S.Sos, MH.**

Pembina Tk. I  
 CNP 19640423 198607 1 001.

Tembusan, Kepada Yth.

1. Bupati Wonogiri, sebagai laporan;
2. KAPOLRES Wonogiri;
3. Kepala BAPPEDA dan Litbang Kab. Wonogiri;
4. Kepala UPTD Puskesmas Pracimantoro I;
5. Dekan Fakultas Farmasi USB Surakarta
6. Yang Bersangkutan.

## Lampiran 7. Surat Permohonan Izin Penelitian DKK Kabupaten Wonogiri



Nomor : 619 / H6 - 04 /24.02.2022

Lamp. : -

H a l : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan  
Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri

Wonogiri

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 :

N a m a : Unggul Joko Mahendro

NIM : 01206319A

Waktu Penelitian :

Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PRACIMANTORO I WONOGIRI

Untuk keperluan / memperoleh Data )\* :

Ijin Penelitian Skripsi di UPTD PUSKESMAS PRACIMANTORO I.


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, 24 Februari 2022  
Dekan,

Prof. Dr. Apt. R.A. Cetari, SU., MM., M.Sc.  
NIS. 01200409162098

## Lampiran 8. Surat Izin Penelitian DKK Kabupaten Wonogiri



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI**  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 44 Wonogiri 57613  
Telp (0273) 321043 Faks. (0273) 321043  
Email: dinkeswonogiri@yahoo.com website : dinkes.wonogirikab.go.id

---

Wonogiri, 4 Maret 2022

<p>Nomor : 071/597 Sifat : Segera Lampiran : - Hal : Permohonan Ijin Penelitian Skripsi</p>	<p>Kepada Yth. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di - SURAKARTA</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------


Menindaklanjuti dari :

1. Surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta Nomor 619/H6-04/24.02.2022 tanggal 24 Februari 2022;
2. Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wonogiri Nomor 071/092 tanggal 24 Februari 2022.

Bersama ini diberitahukan bahwa kami pada dasarnya tidak berkeberatan atas permohonan Ijin Penelitian bagi mahasiswa, yaitu:

1. Nama : UNGGUL JOKO MAHENDRO
2. Alamat : Ngulu Wetan RT 002/ RW 009, Pracimantoro, Wonogiri
3. Maksud/Tujuan : Studi Penelitian dengan judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri
4. Lokasi : UPTD Puskesmas Pracimantoro 1
5. Waktu Pelaksanaan : 24 Februari s/d 24 Mei 2022
6. Ketentuan : Mentaati ketentuan-ketentuan yang ada pada tempat penelitian.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih



**dr. SETYARINI, MKes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650601 199003 2 005

Tembusan :

1. Kepala UPTD Puskesmas Pracimantoro 1

## Lampiran 9. Surat Permohonan Izin Penelitian UPTD Puskesmas Pracimantoro I



---

Nomor : 608 / H6 - 04 /21.02.2022

Lamp. : -

H a l : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan  
UPTD PUSKESMAS PRACIMANTORO I

Wonogiri

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 :

N a m a : Unggul Joko Mahendro

NIM : 01206319A

Waktu Penelitian :

Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PRACIMANTORO I WONOGIRI

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, 21 Februari 2022  
Dekan,

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



## Lampiran 11. Surat Permohonan *Ethical Clearance*



Nomor : 659 / H6 - 04 /07.03.2022  
Lamp. : -  
H a l : Pengajuan Ethical Clearance

Kepada :  
Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan  
RSUD Dr. Moewardi Surakarta  
Surakarta

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 :

N a m a : Unggul Joko Mahendro  
NIM : 01206319A

Waktu Penelitian :  
Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PRACIMANTORO I WONOGIRI

Untuk keperluan / memperoleh Data )\* :  
Pengajuan Ethical Clearance

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, 3 Maret 2022  
Dekan,


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



## Lampiran 12. Ethical Clearance

3/31/22, 1:05 PM

KEPK-RSDM



**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

***Dr. Moewardi General Hospital  
RSUD Dr. Moewardi***

---

**ETHICAL CLEARANCE  
KELAIKAN ETIK**

Nomor : 393 / III / HREC / 2022

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

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

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

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas  
Pracimantoro I Wonogiri**


Principal investigator : Unggul Joko Mahendro  
Peneliti Utama 01206319A

Location of research : UPTD Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri  
Lokasi Tempat Penelitian

Is ethically approved  
Dinyatakan layak etik

Issued on : 31 Maret 2022

**Chairman**  
Ketua

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

<https://komisi-etika.rsmoewardi.com/kank/ethicalclearance/01206319A-0610>

1/1

**Lampiran 13. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan (Harapan)**

NO	HARAPAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	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	
2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	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	
6	3	3	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	4	
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
8	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	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	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	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	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	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	
18	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	
19	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	



**Lampiran 14. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiner Tingkat Kepuasan (Kenyataan)**

NO	KENYATAAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	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	
2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	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	
6	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	4	4	
7	4	3	3	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	
8	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	4	
9	4	4	4	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	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	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	4	4	
12	4	4	3	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	4	
13	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	4	
14	4	4	4	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	
15	4	4	4	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	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	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	
18	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	

NO	KENYATAAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
19	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
20	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
22	3	3	4	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	4	4
23	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
24	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
25	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
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
27	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
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
30	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

**Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan (Harapan)**

		Pernyataan Tangible 1	Pernyataan Tangible 2	Pernyataan Tangible 3	Pernyataan Tangible 4	Pernyataan Tangible 5	Pernyataan Tangible 6
Pernyataan Tangible 1	Pearson Correlation	1	.816**	.668**	.680**	.535**	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 2	Pearson Correlation	.816**	1	.764**	.667**	.764**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 3	Pearson Correlation	.668**	.764**	1	.873**	.732**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 4	Pearson Correlation	.680**	.667**	.873**	1	.736**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 5	Pearson Correlation	.535**	.764**	.732**	.736**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 6	Pearson Correlation	.680**	.667**	.736**	.861**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 1	Pearson Correlation	.802**	.627**	.598**	.600**	.464**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.010	.000

	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 2	Pearson Correlation	.802**	.873**	.607**	.491**	.607**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 3	Pearson Correlation	.740**	.577**	.530**	.659**	.396*	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003	.000	.031	.003
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 4	Pearson Correlation	.408*	.528**	.600**	.722**	.600**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.025	.003	.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 5	Pearson Correlation	.471**	.577**	.665**	.659**	.530**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000	.000	.003	.003
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 6	Pearson Correlation	.605**	.659**	.683**	.714**	.683**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 1	Pearson Correlation	.802**	.736**	.473**	.627**	.607**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 2	Pearson Correlation	.802**	.627**	.598**	.736**	.598**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 3	Pearson Correlation	.668**	.627**	.598**	.600**	.598**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Pernyataan Responsiveness 4	Pearson Correlation	.740**	.577**	.530**	.659**	.530**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 5	Pearson Correlation	.600**	.544**	.535**	.544**	.535**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.002	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 6	Pearson Correlation	.600**	.544**	.401*	.544**	.535**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.028	.002	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 1	Pearson Correlation	.401*	.355	.330	.327	.196	.191
	Sig. (2-tailed)	.028	.055	.075	.077	.298	.312
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 2	Pearson Correlation	.600**	.408*	.401*	.544**	.267	.408*
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.028	.002	.153	.025
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 3	Pearson Correlation	.600**	.408*	.535**	.680**	.401*	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.002	.000	.028	.002
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 4	Pearson Correlation	.668**	.627**	.732**	.736**	.598**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 5	Pearson Correlation	.733**	.680**	.535**	.680**	.668**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 6	Pearson Correlation	.605**	.522**	.279	.439*	.413*	.439*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.100	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30



	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.136	.015	.023	.015
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 1	Pearson Correlation	.467**	.544**	.535**	.544**	.535**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.002	.002	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 2	Pearson Correlation	.471**	.439*	.396*	.384*	.261	.247
	Sig. (2-tailed)	.009	.015	.031	.036	.164	.188
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 3	Pearson Correlation	.346	.339	.536**	.649**	.397*	.508**
	Sig. (2-tailed)	.061	.067	.002	.000	.030	.004
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 4	Pearson Correlation	.346	.339	.536**	.649**	.397*	.508**
	Sig. (2-tailed)	.061	.067	.002	.000	.030	.004
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 5	Pearson Correlation	.336	.439*	.665**	.659**	.530**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.069	.015	.000	.000	.003	.003
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 6	Pearson Correlation	.346	.339	.536**	.508**	.397*	.367*
	Sig. (2-tailed)	.061	.067	.002	.004	.030	.046
	N	30	30	30	30	30	30
Total Skor Harapan	Pearson Correlation	.799**	.767**	.765**	.834**	.713**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Pernyataan Reliability 1	Pernyataan Reliability 2	Pernyataan Reliability 3	Pernyataan Reliability 4	Pernyataan Reliability 5	Pernyataan Reliability 6	Pernyataan Responsiveness 1	Pernyataan Responsiveness 2	Pernyataan Responsiveness 3
.802** .000 30	.802** .000 30	.740** .000 30	.408* .025 30	.471** .009 30	.605** .000 30	.802** .000 30	.802** .000 30	.668** .000 30
.627** .000 30	.873** .000 30	.577** .001 30	.528** .003 30	.577** .001 30	.659** .000 30	.736** .000 30	.627** .000 30	.627** .000 30
.598** .000 30	.607** .000 30	.530** .003 30	.600** .000 30	.665** .000 30	.683** .000 30	.473** .008 30	.598** .000 30	.598** .000 30
.600** .000 30	.491** .006 30	.659** .000 30	.722** .000 30	.659** .000 30	.714** .000 30	.627** .000 30	.736** .000 30	.600** .000 30
.464** .010 30	.607** .000 30	.396* .031 30	.600** .000 30	.530** .003 30	.683** .000 30	.607** .000 30	.598** .000 30	.598** .000 30
.600** .000 30	.491** .006 30	.522** .003 30	.583** .001 30	.522** .003 30	.714** .000 30	.627** .000 30	.736** .000 30	.600** .000 30
1 30	.741** .000 30	.800** .000 30	.600** .000 30	.530** .003 30	.548** .002 30	.607** .000 30	.732** .000 30	.598** .000 30
.741**	1	.683**	.491**	.548**	.530**	.732**	.607**	.607**

.000 30		.000 30	.006 30	.002 30	.003 30	.000 30	.000 30	.000 30
.800** .000 30	.683** .000 30	1 30	.659** .000 30	.729** .000 30	.629** .000 30	.683** .000 30	.665** .000 30	.530** .003 30
.600** .000 30	.491** .006 30	.659** .000 30	1 30	.796** .000 30	.577** .001 30	.491** .006 30	.464** .010 30	.464** .010 30
.530** .003 30	.548** .002 30	.729** .000 30	.796** .000 30	1 30	.765** .000 30	.413* .023 30	.396* .031 30	.530** .003 30
.548** .002 30	.530** .003 30	.629** .000 30	.577** .001 30	.765** .000 30	1 30	.665** .000 30	.683** .000 30	.683** .000 30
.607** .000 30	.732** .000 30	.683** .000 30	.491** .006 30	.413* .023 30	.665** .000 30	1 30	.875** .000 30	.741** .000 30
.732** .000 30	.607** .000 30	.665** .000 30	.464** .010 30	.396* .031 30	.683** .000 30	.875** .000 30	1 30	.866** .000 30
.598** .000 30	.607** .000 30	.530** .003 30	.464** .010 30	.530** .003 30	.683** .000 30	.741** .000 30	.866** .000 30	1 30
.665** .000 30	.548** .002 30	.593** .001 30	.522** .003 30	.457* .011 30	.493** .006 30	.683** .000 30	.800** .000 30	.800** .000 30

.535**	.535**	.471**	.408*	.471**	.471**	.535**	.668**	.802**
.002	.002	.009	.025	.009	.009	.002	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.535**	.535**	.471**	.544**	.336	.336	.668**	.668**	.668**
.002	.002	.009	.002	.069	.069	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.464**	.473**	.665**	.464**	.665**	.548**	.473**	.464**	.598**
.010	.008	.000	.010	.000	.002	.008	.010	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.535**	.401*	.740**	.544**	.605**	.605**	.668**	.668**	.668**
.002	.028	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.668**	.401*	.740**	.544**	.471**	.605**	.668**	.802**	.668**
.000	.028	.000	.002	.009	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.598**	.607**	.665**	.464**	.530**	.548**	.607**	.732**	.732**
.000	.000	.000	.010	.003	.002	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.668**	.668**	.605**	.544**	.336	.471**	.802**	.802**	.668**
.000	.000	.000	.002	.069	.009	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.683**	.665**	.765**	.577**	.493**	.457*	.665**	.548**	.413*
.000	.000	.000	.001	.006	.011	.000	.002	.023
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.535**	.535**	.471**	.408*	.471**	.471**	.401*	.535**	.535**



Pernyataan Responsiveness 4	Pernyataan Responsiveness 5	Pernyataan Responsiveness 6	Pernyataan Assurance 1	Pernyataan Assurance 2	Pernyataan Assurance 3	Pernyataan Assurance 4	Pernyataan Assurance 5	Pernyataan Assurance 6
.740** .000 30	.600** .000 30	.600** .000 30	.401* .028 30	.600** .000 30	.600** .000 30	.668** .000 30	.733** .000 30	.605** .000 30
.577** .001 30	.544** .002 30	.544** .002 30	.355 .055 30	.408* .025 30	.408* .025 30	.627** .000 30	.680** .000 30	.522** .003 30
.530** .003 30	.535** .002 30	.401* .028 30	.330 .075 30	.401* .028 30	.535** .002 30	.732** .000 30	.535** .002 30	.279 .136 30
.659** .000 30	.544** .002 30	.544** .002 30	.327 .077 30	.544** .002 30	.680** .000 30	.736** .000 30	.680** .000 30	.439* .015 30
.530** .003 30	.535** .002 30	.535** .002 30	.196 .298 30	.267 .153 30	.401* .028 30	.598** .000 30	.668** .000 30	.413* .023 30
.659** .000 30	.544** .002 30	.544** .002 30	.191 .312 30	.408* .025 30	.544** .002 30	.600** .000 30	.680** .000 30	.439* .015 30
.665** .000 30	.535** .002 30	.535** .002 30	.464** .010 30	.535** .002 30	.668** .000 30	.598** .000 30	.668** .000 30	.683** .000 30

.548**	.535**	.535**	.473**	.401*	.401*	.607**	.668**	.665**
.002	.002	.002	.008	.028	.028	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.593**	.471**	.471**	.665**	.740**	.740**	.665**	.605**	.765**
.001	.009	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.522**	.408*	.544**	.464**	.544**	.544**	.464**	.544**	.577**
.003	.025	.002	.010	.002	.002	.010	.002	.001
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.457*	.471**	.336	.665**	.605**	.471**	.530**	.336	.493**
.011	.009	.069	.000	.000	.009	.003	.069	.006
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.493**	.471**	.336	.548**	.605**	.605**	.548**	.471**	.457*
.006	.009	.069	.002	.000	.000	.002	.009	.011
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.683**	.535**	.668**	.473**	.668**	.668**	.607**	.802**	.665**
.000	.002	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.800**	.668**	.668**	.464**	.668**	.802**	.732**	.802**	.548**
.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.002
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.800**	.802**	.668**	.598**	.668**	.668**	.732**	.668**	.413*
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.023
30	30	30	30	30	30	30	30	30
1	.874**	.874**	.530**	.740**	.740**	.800**	.874**	.629**
	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000

30	30	30	30	30	30	30	30	30
.874**	1	.867**	.535**	.600**	.600**	.802**	.733**	.471**
.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.009
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.874**	.867**	1	.401*	.600**	.600**	.668**	.867**	.605**
.000	.000		.028	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.530**	.535**	.401*	1	.802**	.668**	.598**	.401*	.548**
.003	.002	.028		.000	.000	.000	.028	.002
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.740**	.600**	.600**	.802**	1	.867**	.668**	.600**	.605**
.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.740**	.600**	.600**	.668**	.867**	1	.802**	.733**	.605**
.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.800**	.802**	.668**	.598**	.668**	.802**	1	.802**	.548**
.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.002
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.874**	.733**	.867**	.401*	.600**	.733**	.802**	1	.740**
.000	.000	.000	.028	.000	.000	.000		.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.629**	.471**	.605**	.548**	.605**	.605**	.548**	.740**	1
.000	.009	.000	.002	.000	.000	.002	.000	
30	30	30	30	30	30	30	30	30





Pernyataan Empathy 1	Pernyataan Empathy 2	Pernyataan Empathy 3	Pernyataan Empathy 4	Pernyataan Empathy 5	Pernyataan Empathy 6	Total Skor Harapan
.467**	.471**	.346	.346	.336	.346	.799**
.009	.009	.061	.061	.069	.061	.000
30	30	30	30	30	30	30
.544**	.439*	.339	.339	.439*	.339	.767**
.002	.015	.067	.067	.015	.067	.000
30	30	30	30	30	30	30
.535**	.396*	.536**	.536**	.665**	.536**	.765**
.002	.031	.002	.002	.000	.002	.000
30	30	30	30	30	30	30
.544**	.384*	.649**	.649**	.659**	.508**	.834**
.002	.036	.000	.000	.000	.004	.000
30	30	30	30	30	30	30
.535**	.261	.397*	.397*	.530**	.397*	.713**
.002	.164	.030	.030	.003	.030	.000
30	30	30	30	30	30	30
.544**	.247	.508**	.508**	.522**	.367*	.762**
.002	.188	.004	.004	.003	.046	.000
30	30	30	30	30	30	30
.535**	.396*	.397*	.397*	.396*	.397*	.771**
.002	.031	.030	.030	.031	.030	.000
30	30	30	30	30	30	30
.535**	.548**	.296	.296	.413*	.434*	.747**

.002	.002	.113	.113	.023	.016	.000
30	30	30	30	30	30	30
.471**	.593**	.451*	.451*	.457*	.451*	.800**
.009	.001	.012	.012	.011	.012	.000
30	30	30	30	30	30	30
.408*	.384*	.649**	.649**	.659**	.508**	.732**
.025	.036	.000	.000	.000	.004	.000
30	30	30	30	30	30	30
.471**	.593**	.591**	.591**	.729**	.591**	.741**
.009	.001	.001	.001	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30
.471**	.357	.386*	.386*	.493**	.386*	.746**
.009	.052	.035	.035	.006	.035	.000
30	30	30	30	30	30	30
.401*	.413*	.296	.296	.279	.296	.777**
.028	.023	.113	.113	.136	.113	.000
30	30	30	30	30	30	30
.535**	.396*	.397*	.397*	.396*	.397*	.830**
.002	.031	.030	.030	.031	.030	.000
30	30	30	30	30	30	30
.535**	.530**	.397*	.397*	.530**	.536**	.812**
.002	.003	.030	.030	.003	.002	.000
30	30	30	30	30	30	30
.605**	.593**	.591**	.591**	.593**	.591**	.865**
.000	.001	.001	.001	.001	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30

.600**	.605**	.484**	.484**	.605**	.623**	.787**
.000	.000	.007	.007	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.467**	.471**	.484**	.484**	.471**	.484**	.752**
.009	.009	.007	.007	.009	.007	.000
30	30	30	30	30	30	30
.401*	.665**	.397*	.397*	.530**	.536**	.654**
.028	.000	.030	.030	.003	.002	.000
30	30	30	30	30	30	30
.333	.605**	.484**	.484**	.471**	.484**	.758**
.072	.000	.007	.007	.009	.007	.000
30	30	30	30	30	30	30
.467**	.471**	.484**	.484**	.471**	.484**	.793**
.009	.009	.007	.007	.009	.007	.000
30	30	30	30	30	30	30
.668**	.665**	.536**	.536**	.665**	.675**	.865**
.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.600**	.471**	.484**	.484**	.471**	.484**	.840**
.000	.009	.007	.007	.009	.007	.000
30	30	30	30	30	30	30
.605**	.629**	.526**	.526**	.493**	.526**	.741**
.000	.000	.003	.003	.006	.003	.000
30	30	30	30	30	30	30
1	.740**	.761**	.761**	.740**	.761**	.740**

	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.740**	1	.731**	.731**	.729**	.870**	.712**
.000		.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.761**	.731**	1	1.000**	.870**	.856**	.708**
.000	.000		0.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.761**	.731**	1.000**	1	.870**	.856**	.708**
.000	.000	0.000		.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.740**	.729**	.870**	.870**	1	.870**	.753**
.000	.000	.000	.000		.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.761**	.870**	.856**	.856**	.870**	1	.720**
.000	.000	.000	.000	.000		.000
30	30	30	30	30	30	30
.740**	.712**	.708**	.708**	.753**	.720**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	
30	30	30	30	30	30	30

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	30

==> Diketahui nilai alpha cronbach adalah  $0.976 > 0,60$  maka soal pada kuisioner tersebut sudah reliable (konstan) untuk mengukur variabel ini

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan Tangible 1	102.4667	125.154	.782	.975
Pernyataan Tangible 2	102.5667	125.702	.748	.975
Pernyataan Tangible 3	102.4333	125.564	.746	.975
Pernyataan Tangible 4	102.3667	124.930	.820	.975
Pernyataan Tangible 5	102.4333	126.185	.690	.975
Pernyataan Tangible 6	102.3667	125.757	.743	.975
Pernyataan Reliability 1	102.4333	125.495	.753	.975
Pernyataan Reliability 2	102.5000	125.776	.727	.975
Pernyataan Reliability 3	102.4000	125.214	.784	.975
Pernyataan Reliability 4	102.3667	126.102	.711	.975
Pernyataan Reliability 5	102.4000	125.903	.721	.975
Pernyataan Reliability 6	102.5333	125.844	.726	.975
Pernyataan Responsiveness 1	102.5000	125.431	.758	.975
Pernyataan Responsiveness 2	102.4333	124.806	.816	.975
Pernyataan Responsiveness 3	102.4333	125.013	.797	.975
Pernyataan Responsiveness 4	102.4000	124.455	.854	.974

Pernyataan Responsiveness 5	102.4667	125.292	.769	.975
Pernyataan Responsiveness 6	102.4667	125.706	.732	.975
Pernyataan Assurance 1	102.4333	126.875	.628	.976
Pernyataan Assurance 2	102.4667	125.637	.738	.975
Pernyataan Assurance 3	102.4667	125.223	.776	.975
Pernyataan Assurance 4	102.4333	124.392	.853	.974
Pernyataan Assurance 5	102.4667	124.671	.826	.975
Pernyataan Assurance 6	102.5333	125.913	.720	.975
Pernyataan Empathy 1	102.4667	125.844	.719	.975
Pernyataan Empathy 2	102.4000	126.248	.689	.975
Pernyataan Empathy 3	102.3333	126.506	.686	.975
Pernyataan Empathy 4	102.3333	126.506	.686	.975
Pernyataan Empathy 5	102.4000	125.766	.733	.975
Pernyataan Empathy 6	102.3333	126.368	.699	.975

**Lampiran 16. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan (Kenyataan)**

		Pernyataan Tangible 1	Pernyataan Tangible 2	Pernyataan Tangible 3	Pernyataan Tangible 4	Pernyataan Tangible 5	Pernyataan Tangible 6
Pernyataan Tangible 1	Pearson Correlation	1	.935**	.729**	1.000**	.864**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	0.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 2	Pearson Correlation	.935**	1	.800**	.935**	.935**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 3	Pearson Correlation	.729**	.800**	1	.729**	.729**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 4	Pearson Correlation	1.000**	.935**	.729**	1	.864**	.870**
	Sig. (2-tailed)	0.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 5	Pearson Correlation	.864**	.935**	.729**	.864**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Tangible 6	Pearson Correlation	.870**	.813**	.731**	.870**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 1	Pearson Correlation	.731**	.675**	.591**	.731**	.591**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.001



	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 2	Pearson Correlation	.665**	.598**	.665**	.665**	.530**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.002
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 3	Pearson Correlation	.591**	.536**	.731**	.591**	.451*	.569**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.001	.012	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 4	Pearson Correlation	.809**	.756**	.809**	.809**	.666**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 5	Pearson Correlation	.809**	.756**	.666**	.809**	.666**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Reliability 6	Pearson Correlation	.796**	.736**	.659**	.796**	.659**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 1	Pearson Correlation	.659**	.600**	.522**	.659**	.522**	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.003	.004
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 2	Pearson Correlation	.523**	.472**	.381*	.523**	.381*	.342
	Sig. (2-tailed)	.003	.008	.038	.003	.038	.064
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 3	Pearson Correlation	.666**	.614**	.523**	.666**	.523**	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.003	.006
	N	30	30	30	30	30	30

Pernyataan Responsiveness 4	Pearson Correlation	.809**	.756**	.666**	.809**	.666**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 5	Pearson Correlation	.530**	.464**	.396*	.530**	.396*	.397*
	Sig. (2-tailed)	.003	.010	.031	.003	.031	.030
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Responsiveness 6	Pearson Correlation	.384*	.327	.384*	.384*	.247	.367*
	Sig. (2-tailed)	.036	.077	.036	.036	.188	.046
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 1	Pearson Correlation	.591**	.536**	.591**	.591**	.451*	.569**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001	.001	.012	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 2	Pearson Correlation	.729**	.665**	.593**	.729**	.593**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 3	Pearson Correlation	.796**	.736**	.659**	.796**	.659**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 4	Pearson Correlation	.809**	.756**	.666**	.809**	.666**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 5	Pearson Correlation	.749**	.700**	.749**	.749**	.602**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Assurance 6	Pearson Correlation	.870**	.813**	.731**	.870**	.731**	.713**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 1	Pearson Correlation	.631**	.590**	.631**	.631**	.472**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 2	Pearson Correlation	.631**	.590**	.472**	.631**	.472**	.398*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008	.000	.008	.029
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 3	Pearson Correlation	.690**	.645**	.537**	.690**	.537**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002	.007
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 4	Pearson Correlation	.690**	.645**	.537**	.690**	.537**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002	.007
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 5	Pearson Correlation	.690**	.645**	.537**	.690**	.537**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002	.007
	N	30	30	30	30	30	30
Pernyataan Empathy 6	Pearson Correlation	.631**	.590**	.472**	.631**	.472**	.398*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008	.000	.008	.029
	N	30	30	30	30	30	30
Total Skor Kenyataan	Pearson Correlation	.877**	.827**	.757**	.877**	.735**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Pernyataan Reliability 1	Pernyataan Reliability 2	Pernyataan Reliability 3	Pernyataan Reliability 4	Pernyataan Reliability 5	Pernyataan Reliability 6	Pernyataan Responsiveness 1	Pernyataan Responsiveness 2	Pernyataan Responsiveness 3
.731** .000 30	.665** .000 30	.591** .001 30	.809** .000 30	.809** .000 30	.796** .000 30	.659** .000 30	.523** .003 30	.666** .000 30
.675** .000 30	.598** .000 30	.536** .002 30	.756** .000 30	.756** .000 30	.736** .000 30	.600** .000 30	.472** .008 30	.614** .000 30
.591** .001 30	.665** .000 30	.731** .000 30	.809** .000 30	.666** .000 30	.659** .000 30	.522** .003 30	.381* .038 30	.523** .003 30
.731** .000 30	.665** .000 30	.591** .001 30	.809** .000 30	.809** .000 30	.796** .000 30	.659** .000 30	.523** .003 30	.666** .000 30
.591** .001 30	.530** .003 30	.451* .012 30	.666** .000 30	.666** .000 30	.659** .000 30	.522** .003 30	.381* .038 30	.523** .003 30
.569** .001 30	.536** .002 30	.569** .001 30	.783** .000 30	.636** .000 30	.649** .000 30	.508** .004 30	.342 .064 30	.489** .006 30
1 30	.813** .000 30	.713** .000 30	.783** .000 30	.929** .000 30	.791** .000 30	.649** .000 30	.636** .000 30	.783** .000 30
.813**	1	.813**	.756**	.756**	.736**	.600**	.472**	.614**



.536**	.464**	.397*	.614**	.614**	.600**	.600**	.472**	.614**
.002	.010	.030	.000	.000	.000	.000	.008	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.508**	.327	.508**	.577**	.577**	.444*	.444*	.433*	.577**
.004	.077	.004	.001	.001	.014	.014	.017	.001
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.713**	.536**	.713**	.783**	.783**	.791**	.791**	.783**	.783**
.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.731**	.665**	.591**	.809**	.809**	.934**	.796**	.666**	.666**
.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.791**	.736**	.649**	.866**	.866**	.861**	.722**	.577**	.722**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.783**	.756**	.636**	.850**	.850**	.866**	.722**	.700**	.700**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.860**	.700**	.860**	.926**	.926**	.802**	.653**	.617**	.772**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.856**	.813**	.713**	.929**	.929**	.932**	.791**	.636**	.783**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.725**	.590**	.725**	.780**	.780**	.676**	.676**	.613**	.780**



Pernyataan Responsiveness 4	Pernyataan Responsiveness 5	Pernyataan Responsiveness 6	Pernyataan Assurance 1	Pernyataan Assurance 2	Pernyataan Assurance 3	Pernyataan Assurance 4	Pernyataan Assurance 5	Pernyataan Assurance 6
.809** .000 30	.530** .003 30	.384* .036 30	.591** .001 30	.729** .000 30	.796** .000 30	.809** .000 30	.749** .000 30	.870** .000 30
.756** .000 30	.464** .010 30	.327 .077 30	.536** .002 30	.665** .000 30	.736** .000 30	.756** .000 30	.700** .000 30	.813** .000 30
.666** .000 30	.396* .031 30	.384* .036 30	.591** .001 30	.593** .001 30	.659** .000 30	.666** .000 30	.749** .000 30	.731** .000 30
.809** .000 30	.530** .003 30	.384* .036 30	.591** .001 30	.729** .000 30	.796** .000 30	.809** .000 30	.749** .000 30	.870** .000 30
.666** .000 30	.396* .031 30	.247 .188 30	.451* .012 30	.593** .001 30	.659** .000 30	.666** .000 30	.602** .000 30	.731** .000 30
.636** .000 30	.397* .030 30	.367* .046 30	.569** .001 30	.591** .001 30	.649** .000 30	.636** .000 30	.709** .000 30	.713** .000 30
.783** .000 30	.536** .002 30	.508** .004 30	.713** .000 30	.731** .000 30	.791** .000 30	.783** .000 30	.860** .000 30	.856** .000 30
.756**	.464**	.327	.536**	.665**	.736**	.756**	.700**	.813**





.756**	1	.873**	.397*	.665**	.736**	.614**	.554**	.675**
.000		.000	.030	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.577**	.873**	1	.508**	.522**	.583**	.433*	.653**	.508**
.001	.000		.004	.003	.001	.017	.000	.004
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.636**	.397*	.508**	1	.731**	.649**	.636**	.860**	.713**
.000	.030	.004		.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.809**	.665**	.522**	.731**	1	.934**	.809**	.749**	.870**
.000	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.866**	.736**	.583**	.649**	.934**	1	.866**	.802**	.932**
.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.850**	.614**	.433*	.636**	.809**	.866**	1	.772**	.929**
.000	.000	.017	.000	.000	.000		.000	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.772**	.554**	.653**	.860**	.749**	.802**	.772**	1	.860**
.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.929**	.675**	.508**	.713**	.870**	.932**	.929**	.860**	1
.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	
30	30	30	30	30	30	30	30	30
.780**	.590**	.676**	.725**	.631**	.676**	.613**	.843**	.725**



Pernyataan Empathy 1	Pernyataan Empathy 2	Pernyataan Empathy 3	Pernyataan Empathy 4	Pernyataan Empathy 5	Pernyataan Empathy 6	Total Skor Kenyataan
.631**	.631**	.690**	.690**	.690**	.631**	.877**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.590**	.590**	.645**	.645**	.645**	.590**	.827**
.001	.001	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30
.631**	.472**	.537**	.537**	.537**	.472**	.757**
.000	.008	.002	.002	.002	.008	.000
30	30	30	30	30	30	30
.631**	.631**	.690**	.690**	.690**	.631**	.877**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.472**	.472**	.537**	.537**	.537**	.472**	.735**
.008	.008	.002	.002	.002	.008	.000
30	30	30	30	30	30	30
.562**	.398*	.480**	.480**	.480**	.398*	.736**
.001	.029	.007	.007	.007	.029	.000
30	30	30	30	30	30	30
.725**	.725**	.636**	.793**	.793**	.725**	.876**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.590**	.590**	.645**	.645**	.645**	.590**	.787**

.001 30	.001 30	.000 30	.000 30	.000 30	.001 30	.000 30
.725** .000 30	.562** .001 30	.480** .007 30	.636** .000 30	.636** .000 30	.562** .001 30	.765** .000 30
.780** .000 30	.613** .000 30	.693** .000 30	.693** .000 30	.693** .000 30	.613** .000 30	.918** .000 30
.780** .000 30	.780** .000 30	.693** .000 30	.853** .000 30	.853** .000 30	.780** .000 30	.948** .000 30
.676** .000 30	.676** .000 30	.739** .000 30	.739** .000 30	.739** .000 30	.676** .000 30	.914** .000 30
.676** .000 30	.676** .000 30	.739** .000 30	.739** .000 30	.739** .000 30	.676** .000 30	.834** .000 30
.613** .000 30	.613** .000 30	.533** .002 30	.693** .000 30	.693** .000 30	.613** .000 30	.727** .000 30
.780** .000 30	.780** .000 30	.693** .000 30	.853** .000 30	.853** .000 30	.780** .000 30	.864** .000 30
.780** .000 30	.780** .000 30	.853** .000 30	.853** .000 30	.853** .000 30	.780** .000 30	.942** .000 30

.590**	.590**	.645**	.645**	.645**	.590**	.703**
.001	.001	.000	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30
.676**	.515**	.431*	.585**	.585**	.515**	.616**
.000	.004	.017	.001	.001	.004	.000
30	30	30	30	30	30	30
.725**	.562**	.480**	.636**	.636**	.562**	.788**
.000	.001	.007	.000	.000	.001	.000
30	30	30	30	30	30	30
.631**	.631**	.690**	.690**	.690**	.631**	.865**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.676**	.676**	.739**	.739**	.739**	.676**	.908**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.613**	.613**	.693**	.693**	.693**	.613**	.882**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.843**	.671**	.592**	.757**	.757**	.671**	.906**
.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.725**	.725**	.793**	.793**	.793**	.725**	.963**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
1	.814**	.737**	.737**	.737**	.814**	.833**

	.000	.000	.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.814**	1	.915**	.915**	.915**	1.000**	.813**
.000		.000	.000	.000	0.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.737**	.915**	1	.830**	.830**	.915**	.817**
.000	.000		.000	.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.737**	.915**	.830**	1	1.000**	.915**	.874**
.000	.000	.000		0.000	.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.737**	.915**	.830**	1.000**	1	.915**	.874**
.000	.000	.000	0.000		.000	.000
30	30	30	30	30	30	30
.814**	1.000**	.915**	.915**	.915**	1	.813**
.000	0.000	.000	.000	.000		.000
30	30	30	30	30	30	30
.833**	.813**	.817**	.874**	.874**	.813**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	
30	30	30	30	30	30	30

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	30

==> Diketahui nilai alpha cronbach adalah  $0.985 > 0,60$  maka soal pada kuisioner tersebut sudah reliable (konstan) untuk mengukur variabel ini

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan Tangible 1	105.6333	135.206	.866	.984
Pernyataan Tangible 2	105.6667	135.747	.813	.984
Pernyataan Tangible 3	105.6333	136.654	.739	.985
Pernyataan Tangible 4	105.6333	135.206	.866	.984
Pernyataan Tangible 5	105.6333	136.930	.715	.985
Pernyataan Tangible 6	105.5667	137.151	.716	.985
Pernyataan Reliability 1	105.5667	135.495	.866	.984
Pernyataan Reliability 2	105.6667	136.230	.770	.984
Pernyataan Reliability 3	105.5667	136.806	.747	.985
Pernyataan Reliability 4	105.5333	135.223	.911	.984
Pernyataan Reliability 5	105.5333	134.878	.943	.984
Pernyataan Reliability 6	105.6000	134.869	.907	.984
Pernyataan Responsiveness 1	105.6000	135.834	.821	.984
Pernyataan Responsiveness 2	105.5333	137.430	.708	.985
Pernyataan Responsiveness 3	105.5333	135.844	.854	.984
Pernyataan Responsiveness 4	105.5333	134.947	.937	.984
Pernyataan Responsiveness 5	105.6667	137.264	.681	.985
Pernyataan Responsiveness 6	105.6000	138.455	.589	.985



Pernyataan Assurance 1	105.5667	136.530	.772	.984
Pernyataan Assurance 2	105.6333	135.344	.854	.984
Pernyataan Assurance 3	105.6000	134.938	.901	.984
Pernyataan Assurance 4	105.5333	135.637	.873	.984
Pernyataan Assurance 5	105.5000	135.638	.899	.984
Pernyataan Assurance 6	105.5667	134.461	.960	.984
Pernyataan Empathy 1	105.4333	137.151	.822	.984
Pernyataan Empathy 2	105.4333	137.357	.800	.984
Pernyataan Empathy 3	105.4667	136.947	.804	.984
Pernyataan Empathy 4	105.4667	136.326	.865	.984
Pernyataan Empathy 5	105.4667	136.326	.865	.984
Pernyataan Empathy 6	105.4333	137.357	.800	.984

### Lampiran 17. Input Data Karakteristik Responden

NO	NAMA PASIEN	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA	KATEGORI USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
1	Sri Rahayu	P	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	47	36-50 tahun	2 kali
2	Warsito	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	39	36-50 tahun	2 kali
3	Wahyu	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	36	36-50 tahun	>2 kali
4	Diyana Maryani	P	SMA/ sederajat	Lainnya	38	36-50 tahun	2 kali
5	Sutarni	P	SMP/ sederajat	Wiraswasta	41	36-50 tahun	2 kali
6	Sutarni	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	48	36-50 tahun	2 kali
7	Abu Sopyan	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	63	>60 tahun	>2 kali
8	Katini	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	50	36-50 tahun	2 kali
9	Bambang Saroyo	L	SMA/ sederajat	Lainnya	54	51-60 tahun	2 kali
10	Riyanto	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	40	36-50 tahun	2 kali
11	Sulistyo H	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	37	36-50 tahun	>2 kali
12	Widodo	L	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	42	36-50 tahun	2 kali
13	Waginah	P	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	61	>60 tahun	>2 kali
14	Kasdi Wiyono	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	63	>60 tahun	>2 kali
15	Nanik	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	53	51-60 tahun	>2 kali
16	Solihin	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	67	>60 tahun	>2 kali
17	Lestari	P	SMP/ sederajat	Wiraswasta	41	36-50 tahun	>2 kali
18	Mursito	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	34	21-35 tahun	2 kali
19	Alifah NA	P	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	20	13-20 tahun	2 kali

NO	NAMA PASIEN	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA	KATEGORI USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
20	Anis Lutfiah	P	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36	36-50 tahun	2 kali
21	Titin Nurdiastuti	P	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	43	36-50 tahun	>2 kali
22	Syamsuri	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	60	51-60 tahun	>2 kali
23	Sularno	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	53	51-60 tahun	>2 kali
24	Sakinem	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	56	51-60 tahun	>2 kali
25	Iswadi	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	67	>60 tahun	>2 kali
26	Maryanto	L	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	55	51-60 tahun	2 kali
27	Nur Fatma Wati	P	SMA/ sederajat	Lainnya	30	21-35 tahun	2 kali
28	Nugroho Dwi H	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	54	51-60 tahun	>2 kali
29	Wahyu Utami	P	SMA/ sederajat	Lainnya	36	36-50 tahun	2 kali
30	Yeni Safitri	P	SMA/ sederajat	Lainnya	25	21-35 tahun	2 kali
31	Sarsini	P	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	38	36-50 tahun	2 kali
32	Anik Murdiyani	P	SMP/ sederajat	Lainnya	29	21-35 tahun	2 kali
33	Warni	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	48	36-50 tahun	2 kali
34	Asri Rubiyanti	P	SMP/ sederajat	Lainnya	37	36-50 tahun	2 kali
35	Mukiyem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	74	>60 tahun	2 kali
36	Widodo	L	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	43	36-50 tahun	2 kali
37	Anis Badrianti	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	20	13-20 tahun	2 kali
38	Astriyani	P	SMA/ sederajat	Lainnya	31	21-35 tahun	2 kali
39	Irvan Hardianto	L	SMP/ sederajat	Lainnya	16	13-20 tahun	2 kali
40	Wiwik B	P	SMP/ sederajat	Wiraswasta	32	21-35 tahun	2 kali

<b>NO</b>	<b>NAMA PASIEN</b>	<b>JENIS KELAMIN PASIEN</b>	<b>PENDIDIKAN PASIEN</b>	<b>PEKERJAAN PASIEN</b>	<b>USIA</b>	<b>KATEGORI USIA PASIEN</b>	<b>FREKUENSI KUNJUNGAN</b>
41	Tri Anggraeni	P	SMP/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	31	21-35 tahun	2 kali
42	Nia Mayasari	P	SMP/ sederajat	Lainnya	24	21-35 tahun	>2 kali
43	Paimo	L	SMP/ sederajat	Lainnya	54	51-60 tahun	2 kali
44	Pardi	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	63	>60 tahun	>2 kali
45	Rubiyantti	P	SD/ sederajat	Lainnya	38	36-50 tahun	>2 kali
46	Edi Susilo	L	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	40	36-50 tahun	2 kali
47	Wantik	P	SMP/ sederajat	Lainnya	38	36-50 tahun	>2 kali
48	Agung	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	24	21-35 tahun	2 kali
49	Sari Asih	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	34	21-35 tahun	2 kali
50	Lestari	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	60	51-60 tahun	2 kali
51	Katinem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	72	>60 tahun	>2 kali
52	Minem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51	51-60 tahun	2 kali
53	Sumadi	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	62	>60 tahun	>2 kali
54	Waginem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	65	>60 tahun	>2 kali
55	Sari	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	34	21-35 tahun	2 kali
56	Sri Wahyuni	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51	51-60 tahun	2 kali
57	Saginem	P	SD/ sederajat	Lainnya	58	51-60 tahun	>2 kali
58	Samikem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	44	36-50 tahun	>2 kali
59	Suroto	L	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	48	36-50 tahun	2 kali
60	Tuginem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	61	>60 tahun	>2 kali

NO	NAMA PASIEN	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA	KATEGORI USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
61	Pardi	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	57	51-60 tahun	>2 kali
62	Sri Purwanti	P	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	37	36-50 tahun	>2 kali
63	Suhartin	P	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	39	36-50 tahun	2 kali
64	Katini	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	57	51-60 tahun	>2 kali
65	Fajar Iksany	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	20	13-20 tahun	2 kali
66	Sutarmi	P	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	46	36-50 tahun	2 kali
67	Tukino	L	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	53	51-60 tahun	2 kali
68	Marinem	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	69	>60 tahun	2 kali
69	Rahayu	P	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	47	36-50 tahun	>2 kali
70	Asri	P	SD/ sederajat	Lainnya	38	36-50 tahun	>2 kali
71	Purwanti	P	SMP/ sederajat	Wiraswasta	63	>60 tahun	>2 kali
72	Wantik	P	SMP/ sederajat	Lainnya	38	36-50 tahun	2 kali
73	Semmi P	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	70	>60 tahun	>2 kali
74	Suparman	L	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	58	51-60 tahun	>2 kali
75	Winanti	P	SMP/ sederajat	Lainnya	48	36-50 tahun	>2 kali
76	Supardi	L	SMP/ sederajat	Lainnya	53	51-60 tahun	2 kali
77	Marino	L	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	56	51-60 tahun	>2 kali
78	Tumino	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	84	>60 tahun	>2 kali
79	Nuliyanti	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	40	36-50 tahun	>2 kali
80	Waginah	P	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	56	51-60 tahun	>2 kali
81	Katinem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	52	51-60 tahun	2 kali

NO	NAMA PASIEN	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA	KATEGORI USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
82	Nia	P	SMP/ sederajat	Lainnya	24	21-35 tahun	2 kali
83	Suharni	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	48	36-50 tahun	>2 kali
84	Sulastri	P	SMP/ sederajat	Lainnya	35	21-35 tahun	>2 kali
85	Kasriyah	P	SMP/ sederajat	Lainnya	44	36-50 tahun	>2 kali
86	Marijan	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	54	51-60 tahun	>2 kali
87	Dwiningtyas	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	36	36-50 tahun	2 kali
88	Nia	P	SMA/ sederajat	Lainnya	24	21-35 tahun	2 kali
89	Sarjo	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	38	36-50 tahun	2 kali
90	Joko T	L	S1	PNS/ POLRI/ TNI	50	36-50 tahun	2 kali
91	Tugino	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	66	>60 tahun	2 kali
92	Suradi	L	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	40	36-50 tahun	>2 kali
93	Misiyem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	53	51-60 tahun	2 kali
94	Djoko R	L	S1	PNS/ POLRI/ TNI	54	51-60 tahun	2 kali
95	Erzika Dwi I	P	S1	Lainnya	16	13-20 tahun	>2 kali
96	Rista Aulia	P	SMA/ sederajat	Wiraswasta	22	21-35 tahun	2 kali
97	Sularmi	P	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	40	36-50 tahun	>2 kali
98	Rantam	P	SMP/ sederajat	Wiraswasta	25	21-35 tahun	>2 kali
99	Suparno	L	SMP/ sederajat	Lainnya	62	>60 tahun	>2 kali
100	Inggit Hermawan	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	32	21-35 tahun	2 kali
101	Kasni	L	SD/ sederajat	Lainnya	42	36-50 tahun	2 kali

NO	NAMA PASIEN	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA	KATEGORI USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
102	Nurani	P	SD/ sederajat	Lainnya	34	21-35 tahun	2 kali
103	Halima	P	SD/ sederajat	Lainnya	15	13-20 tahun	>2 kali
104	Siswi wulandari	P	SMP/ sederajat	Lainnya	33	21-35 tahun	>2 kali
105	Triyani	P	SMP/ sederajat	Lainnya	34	21-35 tahun	>2 kali
106	Marijan	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	62	>60 tahun	>2 kali
107	Novi Wulandari	P	SMP/ sederajat	Wiraswasta	22	21-35 tahun	>2 kali
108	Ngatmin	L	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	51	51-60 tahun	2 kali
109	Pardi	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	57	51-60 tahun	>2 kali
110	Tuginem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	61	>60 tahun	>2 kali
111	Tukinah	P	SD/ sederajat	Lainnya	62	>60 tahun	>2 kali
112	Manijo	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	64	>60 tahun	>2 kali
113	Rakijan	L	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	54	51-60 tahun	2 kali
114	Didik A	L	SMP/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	32	21-35 tahun	2 kali
115	Eko Wahyudi	L	SMP/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	35	21-35 tahun	>2 kali
116	Septian A	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	27	21-35 tahun	2 kali
117	Nurhayati	P	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	24	21-35 tahun	2 kali
118	Marijo	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	64	>60 tahun	>2 kali
119	Minem	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51	51-60 tahun	>2 kali
120	Eko Ariyanto	L	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	39	36-50 tahun	2 kali
121	Yuni S	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	36	36-50 tahun	2 kali
122	Ngatini	P	SD/ sederajat	Lainnya	45	36-50 tahun	>2 kali

<b>NO</b>	<b>NAMA PASIEN</b>	<b>JENIS KELAMIN PASIEN</b>	<b>PENDIDIKAN PASIEN</b>	<b>PEKERJAAN PASIEN</b>	<b>USIA</b>	<b>KATEGORI USIA PASIEN</b>	<b>FREKUENSI KUNJUNGAN</b>
123	Susi K	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	51	51-60 tahun	>2 kali
124	Kasih	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	64	>60 tahun	>2 kali
125	Puguh W	L	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	39	36-50 tahun	2 kali
126	Neny L	P	SMA/ sederajat	Lainnya	25	21-35 tahun	2 kali
127	Sutanti	P	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	34	21-35 tahun	2 kali
128	Pujo	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	54	51-60 tahun	2 kali
129	Wahyuni	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	29	21-35 tahun	2 kali
130	Setyaningrum	P	SMP/ sederajat	Lainnya	28	21-35 tahun	2 kali
131	Gunarso	L	SMP/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	39	36-50 tahun	2 kali
132	Purwanti	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	42	36-50 tahun	>2 kali
133	Nanik	P	SMP/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	41	36-50 tahun	2 kali
134	Susi K	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	51	51-60 tahun	>2 kali
135	Zaky Musa	L	S1	Wiraswasta	29	21-35 tahun	2 kali
136	Hartini	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	33	21-35 tahun	2 kali
137	Toto Cahyono	L	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	24	21-35 tahun	2 kali
138	Prihatin	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	43	36-50 tahun	2 kali





NO	HARAPAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
20	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		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
23	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
24	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	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	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
27	3	4	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	4	4
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	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
30	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
31	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
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	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	4	4	4	4
35	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	4	4	4	4
36	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
37	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
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4

NO	HARAPAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
42	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	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
44	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	
45	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	4	4	4	
46	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	
47	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	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	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	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
57	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	4	4	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
60	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	
61	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	

NO	HARAPAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
64	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	
65	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	
66	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	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
68	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	
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
70	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	
71	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	
72	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	
73	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	
74	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	
75	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	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	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	
79	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
82	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	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	



NO	HARAPAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
105	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		
106	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
107	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
108	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
109	3	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
110	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	4	4	4
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
112	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
113	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
114	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
115	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
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
120	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
121	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
122	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
123	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
124	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
125	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

NO	HARAPAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
126	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
129	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	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
134	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
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	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
137	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
138	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

**Lampiran 19. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Kenyataan)**

NO	KENYATAAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	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	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
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	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
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
11	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
12	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	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
16	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
17	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
19	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



NO	KENYATAAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
20	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	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
24	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	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	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	
27	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	4	
28	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	
29	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	
30	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	
31	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	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	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	4	4	4	
35	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	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

NO	KENYATAAN																														
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
42	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		
43	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	3	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	3	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	
46	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
47	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
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	4	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	4	4	4
51	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
52	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	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
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	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
58	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
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
60	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
61	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
63	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	4	4	4	4	4	4



NO	KENYATAAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
86	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	
87	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	
88	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	
89	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	
90	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	
91	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
93	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	
94	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	
95	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
96	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
98	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
100	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	
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
105	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	4	3	3	4	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	



NO	KENYATAAN																													
	TANGIBLE						RELIABILITY						RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATHY					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
129	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	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	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	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
137	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
138	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

**Lampiran 20. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	57	41.30%
Perempuan	81	58.70%
Jumlah	138	100.00%

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<12 tahun	0	0.00%
13-20 tahun	6	4.35%
21-35 tahun	32	23.19%
36-50 tahun	47	34.06%
51-60 tahun	30	21.74%
>60 tahun	23	16.67%
Jumlah	138	100.00%

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD/ sederajat	56	40.58%
SMP/ sederajat	44	31.88%
SMA/ sederajat	34	24.64%
D3	0	0.00%
S1	4	2.90%
Jumlah	138	100.00%

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/ POLRI/ TNI	2	1.45%
Guru/Dosen	0	0.00%
Wiraswasta	21	15.22%
Pegawai/ Karyawan Swasta	27	19.57%
Buruh/ Petani	55	39.86%
Lainnya	33	23.91%
Jumlah	138	100.00%

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1 kali	0	0.00%
2 kali	75	54.35%
>2 kali	63	45.65%
Jumlah	138	100.00%

**Lampiran 21. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi  
(Harapan)**

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kejelasan alur pelayanan	552	456	82.61%	Sangat Puas
2	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	552	464	84.06%	Sangat Puas
3	Penampilan petugas	552	469	84.96%	
4	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	552	469	84.96%	Sangat Puas
5	Fasilitas di ruang tunggu	552	463	83.88%	Sangat Puas
6	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	552	469	84.96%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud)			465.00	84.24%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	552	460	83.33%	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan	552	461	83.51%	Sangat Puas
3	Waktu tunggu obat	552	471	85.33%	Sangat Puas
4	Penjelasan petugas tentang informasi obat	552	482	87.32%	Sangat Puas
5	Konsultasi gratis untuk pasien	552	488	88.41%	Sangat Puas
6	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	552	468	84.78%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)			471.67	85.45%	Sangat Puas



No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketanggapan pada komplain	552	470	85.14%	Sangat Puas
2	Pelayanan petugas	552	474	85.87%	Sangat Puas
3	Kecepatan dalam menyediakan obat	552	487	88.22%	Sangat Puas
4	Tanggap atas keluhan pasien	552	491	88.95%	Sangat Puas
5	Ketepatan pemberian obat	552	487	88.22%	Sangat Puas
6	Ketrampilan dan kecakapan petugas	552	487	88.22%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)			482.67	87.44%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketelitian petugas menyiapkan obat	552	470	85.14%	Sangat Puas
2	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	552	464	84.06%	Sangat Puas
3	Pencantuman <i>expired date</i>	552	473	85.69%	Sangat Puas
4	Kondisi kemasan obat	552	486	88.04%	Sangat Puas
5	Kondisi obat	552	491	88.95%	Sangat Puas
6	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	552	480	86.96%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan)			477.33	86.47%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Keramahan petugas	552	479	86.78%	Sangat Puas
2	Petugas tidak membedakan jenis pasien	552	478	86.59%	Sangat Puas
3	Petugas perhatian	552	479	86.78%	Sangat Puas
4	Petugas mendengarkan keluhan	552	488	88.41%	Sangat Puas
5	Petugas memahami kebutuhan pasien	552	494	89.49%	Sangat Puas
6	Petugas tidak membedakan status sosial pasien	552	498	90.22%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>empathy</i> (empati)			486.00	88.04%	Sangat Puas

**Lampiran 22. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi  
(Kenyataan)**

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kejelasan alur pelayanan	552	473	85.69%	Sangat Puas
2	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	552	470	85.14%	Sangat Puas
3	Penampilan petugas	552	487	88.22%	Sangat Puas
4	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	552	483	87.50%	Sangat Puas
5	Fasilitas di ruang tunggu	552	471	85.33%	Sangat Puas
6	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	552	485	87.86%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud)			478.17	86.62%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	552	479	86.78%	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan	552	483	87.50%	Sangat Puas
3	Waktu tunggu obat	552	489	88.59%	Sangat Puas
4	Penjelasan petugas tentang informasi obat	552	497	90.04%	Sangat Puas
5	Konsultasi gratis untuk pasien	552	504	91.30%	Sangat Puas
6	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	552	480	86.96%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)			488.67	88.53%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketanggapan pada komplain	552	495	89.67%	Sangat Puas
2	Pelayanan petugas	552	503	91.12%	Sangat Puas
3	Kecepatan dalam menyediakan obat	552	509	92.21%	Sangat Puas
4	Tanggap atas keluhan pasien	552	514	93.12%	Sangat Puas
5	Ketepatan pemberian obat	552	510	92.39%	Sangat Puas
6	Ketrampilan dan kecakapan petugas	552	511	92.57%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)			507.00	91.85%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketelitian petugas menyiapkan obat	552	489	88.59%	Sangat Puas
2	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	552	482	87.32%	Sangat Puas
3	Pencantuman <i>expired date</i>	552	489	88.59%	Sangat Puas
4	Kondisi kemasan obat	552	504	91.30%	Sangat Puas
5	Kondisi obat	552	510	92.39%	Sangat Puas
6	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	552	494	89.49%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan)			494.67	89.61%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Keramahan petugas	552	502	90.94%	Sangat Puas
2	Petugas tidak membedakan jenis pasien	552	505	91.49%	Sangat Puas
3	Petugas perhatian	552	503	91.12%	Sangat Puas
4	Petugas mendengarkan keluhan	552	508	92.03%	Sangat Puas
5	Petugas memahami kebutuhan pasien	552	517	93.66%	Sangat Puas
6	Petugas tidak membedakan status sosial pasien	552	523	94.75%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>empathy</i> (empati)			509.67	92.33%	Sangat Puas

**Lampiran 23. Hasil Analisis Data GAP Tingkat Kepuasan**

No	Dimensi	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap (Kesenjangan)
1	<i>Tangible</i>	478.17	465.00	13.17
2	<i>Reliability</i>	488.67	471.67	17.00
3	<i>Responsiveness</i>	507.00	482.67	24.33
4	<i>Assurance</i>	494.67	477.33	17.33
5	<i>Empathy</i>	509.67	486.00	23.67

No	Indikator Tangible	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap (Kesenjangan)
1	Kejelasan alur pelayanan	473.00	456.00	17.00
2	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	470.00	464.00	6.00
3	Penampilan petugas	487.00	469.00	18.00
4	Kemudahan mendapatkana kartu antrian	483.00	469.00	14.00
5	Fasilitas di ruang tunggu	471.00	463.00	8.00
6	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	485.00	469.00	16.00

## Lampiran 24. Dokumentasi



Puskesmas Pracimantoro 1



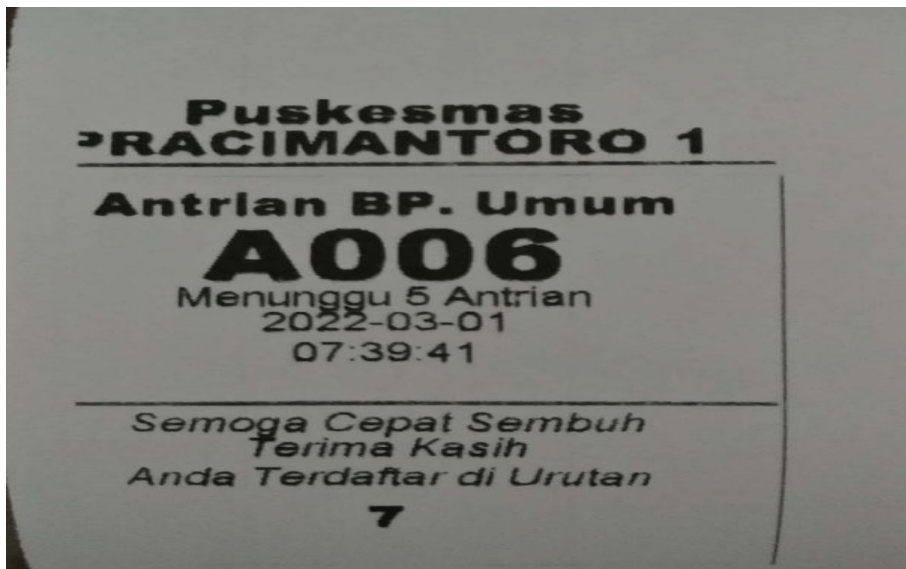
Ruang Farmasi



Pelayanan Resep Rawat Jalan



Ruang Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan



Nomor Antrian