

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

## Lampiran 1. Informed Consent

Kepada Yth. Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi Program Studi D-III Farmasi Fakultas Universitas Setia Budi, Surakarta

Nama: Elisabeth Leonardia Theedens

Akan melaksanakan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ngipang Surakarta”. Adapun segala informasi yang Bapak/Ibu, Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya, karena itu Bapak/Ibu, Saudara/i bebas mencantumkan nama. Jika Bapak/Ibu, Saudara/I bersedia menjadi responden penelitian ini, maka saya meminta kesediaan untuk menandatangani kolom di bawah ini serta mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Atas kesediaan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Surakarta, April 2022

Peneliti

( ..... )

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### Identitas Pasien/Responden

- Nama :
- Tanggal Lahir :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Usia :
- Pendidikan Terakhir :  SD/ sederajat       D3/ sederajat  
 SMP/ sederajat       S1-S3  
 SMA/ sederajat       Lain-lain
- Pekerjaan :  PNS/ Porli/ TNI       Pegawai/ Karyawan Swasta  
 Dosen/ Guru       Buruh/ Petani  
 Wiraswasta       Lainnya
- Golongan Pasien :  BPJS       Non BPJS

Saya bersedia secara sukarela untuk menjadi subyek penelitian dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Surakarta, 1 Mei 2022

Peneliti,

Responden

(Elisabeth L Theedens)

( ..... )

### Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian

Petunjuk : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban

Keterangan :

1. Sangat puas
2. Puas
3. Kurang puas
4. Tidak puas

| Dimensi       | No | Pertanyaan   | Skor |   |   |   |
|---------------|----|--|------|---|---|---|
|               |    |  | 1    | 2 | 3 | 4 |
| Reliability   | 1  | Kepastian jadwal pelayanan   |      |   |   |   |
|               | 2  | Kecepatan dalam pelayanan  |      |   |   |   |
|               | 3  | Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit                           |      |   |   |   |
| Responsivness | 4  | Petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat                                 |      |   |   |   |
|               | 5  | Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien                                  |      |   |   |   |
|               | 6  | Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien                          |      |   |   |   |
| Assurance     | 7  | Petugas kefarmasian melayani dengan sopan  |      |   |   |   |
|               | 8  | Petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar                               |      |   |   |   |
|               | 9  | Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan   |      |   |   |   |
|               | 10 | Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca |      |   |   |   |
|               | 11 | Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita                                |      |   |   |   |
|               | 12 | Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat   |      |   |   |   |
| Emphaty       | 13 | Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani                                    |      |   |   |   |
|               | 14 | Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya                            |      |   |   |   |
|               | 15 | Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien                        |      |   |   |   |
|               | 16 | Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan                          |      |   |   |   |
| Tangibel      | 17 | Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian   |      |   |   |   |
|               | 18 | Ketersediaan tempat pembuangan sampah  |      |   |   |   |
|               | 19 | Petugas kefarmasiaan berpakaian rapi dan sopan   |      |   |   |   |
|               | 20 | Tersedia alat memanggil pasien (misal speaker)   |      |   |   |   |

Dari: Sari.,P.R.2017. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek X

**Lampiran 4. Foto responden**



## Lampiran 5. Surat pernyataan penuh etika pengambilan data



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadapiro, Banjarsari  
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : [rsudkotasurakartameeting1@gmail.com](mailto:rsudkotasurakartameeting1@gmail.com)  
SURAKARTA  
57136

### SURAT PERNYATAAN PATUH ETIKA PENGAMBILAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ELISABETH LEONARDIA THEEDENS  
NIM : 22191385B  
Prodi, Institusi : D3 FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI  
Judul Penelitian : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
di INSTALASI RAWAT JALAN RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA

Setelah membaca ketentuan etika pengambilan data sebagai berikut :

1. Berpakaian secara rapi dan sopan, memakai jas almamater atau *name tag* identitas ketika melakukan pengambilan data.
2. Selalu menjaga tingkah laku, ucapan, dan perbuatan selama melakukan pengambilan data
3. Mematuhi protokol kesehatan selama berada di lingkungan rumah sakit, menyerahkan hasil swab antigen pada saat hari pertama pengambilan data dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai kebutuhan
4. Menunjukkan surat ijin yang telah disetujui bagian diklat selama pelaksanaan pengambilan data.
5. Apabila menggunakan responden, maka wajib memintakan informed consent, 1 lembar informed consent untuk 1 orang responden.
6. Wajib untuk selalu menjaga kerahasiaan data subyek penelitian dan data milik RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sesuai ketentuan.
7. Membayar biaya administrasi sesuai tarif yang ditentukan sebelum melakukan pengambilan data.
8. Bagi peneliti yang akan melakukan uji eksperimen/ intervensi terhadap pasien, harus lolos kelaikan etik/ *ethical clearance*.
9. Wajib memberikan hasil penelitian berupa soft copy (CD) atau hard copy kepada RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
10. Pelaksanaan pengambilan data dilakukan selama jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan setiap judul penelitian, dan bila melebihi jangka waktu tersebut akan mengurus ijin perpanjangan ke bagian diklat.

Maka, saya **SETUJU / TIDAK SETUJU** terhadap ketentuan patuh etika tersebut. Surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Dan apabila dikemudian hari saya melanggar ketentuan tersebut sanggup ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Surakarta 2 April 2022  
Yang Menyatakan,  
  
ELISABETH LEONARDIA THEEDENS

## Lampiran 6. Surat pernyataan menyimpan kerahasiaan data



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadipiro, Banjarsari  
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : [rsudkotasurakartameeting1@gmail.com](mailto:rsudkotasurakartameeting1@gmail.com)  
SURAKARTA  
57136

### SURAT PERNYATAAN MENYIMPAN KERAHASIAAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ELISABETH LEONARDIA THEEDENS  
NIM : 22191305B  
Prodi/ Institusi : D3 FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI  
Judul : TINGKAT KEPuasan PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN di INSTALASI RAWAT JALAN RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA  
Jenis Data : KUESIONER

Menyatakan setuju dan berjanji akan menjaga kerahasiaan seluruh data milik RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta untuk keperluan yang tidak seharusnya. Data tersebut hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian atau tugas akhir saya.

Surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Dan apabila dikemudian hari saya melanggar ketentuan tersebut sanggup ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Surakarta, 2 April 2022 .....

Yang Menyatakan,

ELISABETH LEONARDIA THEEDENS

## Lampiran 7. Surat izin rekomendasi dari dinas Bapeda



### PEMERINTAH KOTA SURAKARTA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 636426  
Website: <http://litbang.surakarta.go.id> E-mail: [balitbangdaska@surakarta.go.id](mailto:balitbangdaska@surakarta.go.id); [balitbangdaska@gmail.com](mailto:balitbangdaska@gmail.com)  
SURAKARTA  
57111

Nomor : 070/0174/II/2022  
Perihal : Izin Penelitian

Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon  
Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Perat Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomer Penelitian  
2. Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/ Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah

Dijijinkan Kepada :

Nama : ELISABETH LEONARDIA THEEDENS  
No Identitas : 5318094806000001  
Alamat : Desa Kalena wano , kecamatan kota Tambilaka kabupaten sumba barat daya KALENA WANO, LOURA, SUMBA BARAT DAYA  
Asal Instansi : Universitas setia budi  
Alamat Instansi : Jln. Letjen suloyo mojosongo surakarta MOJOSONGO, JEBRES, KOTA SURAKARTA  
Keperluan : Melakukan penelitian dengan judul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN di INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT NGIPANG SURAKARTA"  
Lokasi : 1.  
Penanggung Jawab : Apt., Sry Rejeki Handayani .M Fram.  
Waktu : 00 0000 - 00 0000

Surakarta, 22 Februari 2022

a.n Kepala Badan Penelitian dan Pengembang  
Daerah

Kasubid Kreativitas Inovasi dan Penelitian

Kepala Bidang Politik Dalam Negeri  
dan Organisasi Masyarakat  
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta



( SRI LESTARI, SH, MM )  
NIP : 19700207 199341 2000



( Gunawan Adi Pratio, ST, MT )  
NIP : 19670805 199603 1 006





## Lampiran 8. Surat izin dari Dinas Kesehatan



### SURAT IZIN

Nomor : *KS.03.1103.111.2022*

### TENTANG IZIN PENELITIAN

Dasar : Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Nomor.027.b/H6-04/16.02.2022 tanggal 16 Februari 2022.

### MEMBERI IZIN

Kepada :  
 Nama : ELISABETH LEONARDIA THEEDENS  
 NIM : 22191385B  
 Prodi : D III Farmasi  
 Untuk : Melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta.  
 Judul : **Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta**  
 Catatan : 1. Lokasi penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta Kota Surakarta.  
 2. Data yang diperlukan : wawancara observasi staff RM.  
 3. Menyerahkan laporan hasil penelitian dikirim ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta, c.q. Bidang Kesehatan Keluarga, Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat.  
 4. Tetap mengikuti protokol kesehatan dan prosedur yang berlaku.

Ditetapkan di : Surakarta  
 Pada tanggal : *24* Februari 2022

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN  
 KOTA SURAKARTA  
 Kabid. Kesehatan Keluarga, Promosi  
 Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat

dr. TUTIK ASMI  
 Pembina  
 NIP.19730812 200501 2 013

Tembusan :  
 1. Direktur RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta  
 2. Yang bersangkutan.  
 3. Arsip.

### Lampiran 9. Surat permohonan izin pengambilan data



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadipiro, Banjarsari  
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : [rsudkotasurakartameeting1@gmail.com](mailto:rsudkotasurakartameeting1@gmail.com)  
SURAKARTA  
57136


#### FORM PERMOHONAN IJIN PENGAMBILAN DATA

Menindak lanjuti surat perihal permohonan pengambilan data penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, mahasiswa tersebut berikut ini

- a. Nama : EISABETH LEONARDIA THEEDENS
- b. NIM : 22191385B
- c. Prodi/ Intitusi : D3 Farmasi, Universitas Seha Budi
- d. Judul : TINGKAT KERASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN di INSTALASI RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
- d. Metode Pengambilan  
Data : Kuisisioner


Maka bersama ini disampaikan bahwa pengambilan data tersebut dapat dilakukan / tidak dapat dilakukan \*) di ruang/ instalasi/ unit yang terkait dengan tetap mematuhi aturan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ka. Sie. Mengetahui,  
*Penunjang Medis*  
  
CHAROMAH, S.ST  
N.P. 19791121 199301 2 001

Surakarta, 2 April 2022

KEPALA RUANG/ INSTALASI

  
Ricina W. S. term-Apr

\*) Coret yang tidak perlu

## Lampiran 10. Surat informasi peneliti

### Lampiran 1. Informed Consent

Kepada Yth. Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi Program Studi D-III Farmasi Fakultas Universitas Setia Budi,  
Surakarta

Nama: Elisabeth Leonardia Theedens

Akan melaksanakan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ngipang Surakarta”. Adapun segala informasi yang Bapak/Ibu, Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya, karena itu Bapak/Ibu, Saudara/i bebas mencantumkan nama. Jika Bapak/Ibu, Saudara/I bersedia menjadi responden penelitian ini, maka saya meminta kesediaan untuk menandatangani kolom di bawah ini serta mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Atas kesediaan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

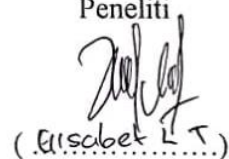
Surakarta, 02 April 2022

Responden



Dw. Leonardia S

Peneliti



(Elisabet L.T.)

## Lampiran 11. Pernyataan bersedia menjadi responden.

### Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

#### Identitas Pasien/Responden

Nama : Dwi Admo Setyanto  
 Tanggal Lahir : Jepara, 6-5-1963  
 Alamat : Jl. Manggis 8 No. 8. Wonorejo Kra. RT 2 RW 21  
 Jenis Kelamin : laki-laki  
 Usia : 58

Pendidikan Terakhir :

- |                   |   |
|-------------------|---|
| a. SD/ sederajat  | d. D3/ sederajat                          |
| b. SMP/ sederajat | <input checked="" type="radio"/> e. S1-S3 |
| c. SMA/ sederajat | f. Lain-lain                              |

Pekerjaan :

- |                    |   |
|--------------------|---|
| a. PNS/ Porli/ TNI | d. Pegawai/ Karyawan Swasta                 |
| b. Dosen/ Guru     | e. Buruh/ Petani                            |
| c. Wiraswasta      | <input checked="" type="radio"/> f. Lainnya |

Golongan Pasien :

- |  |             |
|--|-------------|
| <input checked="" type="radio"/> a. BPJS | b. Non BPJS |
|--|-------------|

Saya bersedia secara sukarela untuk menjadi subyek penelitian dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Surakarta, 02 April 2022

Peneliti,



( Elisabeth L Theedens )

Responden



( ..... )

## Lampiran 12. Kuisisioner peneliti

### Kuisisioner Penelitian

**Petunjuk** : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban

**Keterangan** :

1. Sangat puas
2. Puas
3. Kurang puas
4. Tidak puas

| Dimensi       | No | Pertanyaan   | Skor |   |   |   |
|---------------|----|--|------|---|---|---|
|               |    |  | 1    | 2 | 3 | 4 |
| Reliability   | 1  | Kepastian jadwal pelayanan   |      | ✓ |   |   |
|               | 2  | Kecepatan dalam pelayanan  |      | ✓ |   |   |
|               | 3  | Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit                           |      | ✓ |   |   |
| Responsivness | 4  | Petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat                                 | ✓    |   |   |   |
|               | 5  | Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien                                  | ✓    |   |   |   |
|               | 6  | Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien                          | ✓    |   |   |   |
| Assurance     | 7  | Petugas kefarmasian melayani dengan sopan  | ✓    |   |   |   |
|               | 8  | Petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar                               | ✓    |   |   |   |
|               | 9  | Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan   | ✓    |   |   |   |
|               | 10 | Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca | ✓    |   |   |   |
|               | 11 | Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita                                | ✓    |   |   |   |
|               | 12 | Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat   | ✓    |   |   |   |
| Emphaty       | 13 | Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani                                    |      | ✓ |   |   |
|               | 14 | Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya                            |      | ✓ |   |   |
|               | 15 | Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien                        |      | ✓ |   |   |
|               | 16 | Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan                          |      | ✓ |   |   |
| Tangibel      | 17 | Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian   |      | ✓ |   |   |
|               | 18 | Ketersediaan tempat pembuangan sampah  |      | ✓ |   |   |
|               | 19 | Petugas kefarmasiaan berpakaian rapi dan sopan   |      | ✓ |   |   |
|               | 20 | Tersedia alat memanggil pasien (misal speaker)   |      | ✓ |   |   |

**Lampiran 13. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta.**



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadapiro, Banjarsari  
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : [rsudkotasurakartameeting1@gmail.com](mailto:rsudkotasurakartameeting1@gmail.com)  
SURAKARTA  
57136

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : KS.23.00 / 967 / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUS SUBAGYO, S. SiT, M. Gizi  
NIP : 19700425 199203 1 008  
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Elisabeth Leonardia Theedens  
NIM : 22191385B  
Program Studi : D3 Farmasi Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi Surakarta  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan  
Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibu  
Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 20 April 2022

KEPALA BAGIAN TATA USAHA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
IBU FATMAWATI SOEKARNO  
KOTA SURAKARTA

AGUS SUBAGYO, S. SiT, M. Gizi  
NIP. 19700425 199203 1 008

**Lampiran 13. Tabel Harga Kritis dari r**

**Tabel r Product Moment  
Pada Sig.0,05 (Two Tail)**

| N         | r            | N  | r     | N   | r     | N   | r     | N   | R     | N   | R     |
|-----------|--------------|----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 1         | 0.997        | 41 | 0.301 | 81  | 0.216 | 121 | 0.177 | 161 | 0.154 | 201 | 0.138 |
| 2         | 0.95         | 42 | 0.297 | 82  | 0.215 | 122 | 0.176 | 162 | 0.153 | 202 | 0.137 |
| 3         | 0.878        | 43 | 0.294 | 83  | 0.213 | 123 | 0.176 | 163 | 0.153 | 203 | 0.137 |
| 4         | 0.811        | 44 | 0.291 | 84  | 0.212 | 124 | 0.175 | 164 | 0.152 | 204 | 0.137 |
| 5         | 0.754        | 45 | 0.288 | 85  | 0.211 | 125 | 0.174 | 165 | 0.152 | 205 | 0.136 |
| 6         | 0.707        | 46 | 0.285 | 86  | 0.21  | 126 | 0.174 | 166 | 0.151 | 206 | 0.136 |
| 7         | 0.666        | 47 | 0.282 | 87  | 0.208 | 127 | 0.173 | 167 | 0.151 | 207 | 0.136 |
| 8         | 0.632        | 48 | 0.279 | 88  | 0.207 | 128 | 0.172 | 168 | 0.151 | 208 | 0.135 |
| 9         | 0.602        | 49 | 0.276 | 89  | 0.206 | 129 | 0.172 | 169 | 0.15  | 209 | 0.135 |
| 10        | 0.576        | 50 | 0.273 | 90  | 0.205 | 130 | 0.171 | 170 | 0.15  | 210 | 0.135 |
| 11        | 0.553        | 51 | 0.271 | 91  | 0.204 | 131 | 0.17  | 171 | 0.149 | 211 | 0.134 |
| 12        | 0.532        | 52 | 0.268 | 92  | 0.203 | 132 | 0.17  | 172 | 0.149 | 212 | 0.134 |
| 13        | 0.514        | 53 | 0.266 | 93  | 0.202 | 133 | 0.169 | 173 | 0.148 | 213 | 0.134 |
| 14        | 0.497        | 54 | 0.263 | 94  | 0.201 | 134 | 0.168 | 174 | 0.148 | 214 | 0.134 |
| 15        | 0.482        | 55 | 0.261 | 95  | 0.2   | 135 | 0.168 | 175 | 0.148 | 215 | 0.133 |
| 16        | 0.468        | 56 | 0.259 | 96  | 0.199 | 136 | 0.167 | 176 | 0.147 | 216 | 0.133 |
| 17        | 0.456        | 57 | 0.256 | 97  | 0.198 | 137 | 0.167 | 177 | 0.147 | 217 | 0.133 |
| 18        | 0.444        | 58 | 0.254 | 98  | 0.197 | 138 | 0.166 | 178 | 0.146 | 218 | 0.132 |
| 19        | 0.433        | 59 | 0.252 | 99  | 0.196 | 139 | 0.165 | 179 | 0.146 | 219 | 0.132 |
| 20        | 0.423        | 60 | 0.250 | 100 | 0.195 | 140 | 0.165 | 180 | 0.146 | 220 | 0.132 |
| 21        | 0.413        | 61 | 0.248 | 101 | 0.194 | 141 | 0.164 | 181 | 0.145 | 221 | 0.131 |
| 22        | 0.404        | 62 | 0.246 | 102 | 0.193 | 142 | 0.164 | 182 | 0.145 | 222 | 0.131 |
| 23        | 0.396        | 63 | 0.244 | 103 | 0.192 | 143 | 0.163 | 183 | 0.144 | 223 | 0.131 |
| 24        | 0.388        | 64 | 0.242 | 104 | 0.191 | 144 | 0.163 | 184 | 0.144 | 224 | 0.131 |
| 25        | 0.381        | 65 | 0.24  | 105 | 0.19  | 145 | 0.162 | 185 | 0.144 | 225 | 0.13  |
| 26        | 0.374        | 66 | 0.239 | 106 | 0.189 | 146 | 0.161 | 186 | 0.143 | 226 | 0.13  |
| 27        | 0.367        | 67 | 0.237 | 107 | 0.188 | 147 | 0.161 | 187 | 0.143 | 227 | 0.13  |
| <b>28</b> | <b>0.361</b> | 68 | 0.235 | 108 | 0.187 | 148 | 0.16  | 188 | 0.142 | 228 | 0.129 |
| 29        | 0.355        | 69 | 0.234 | 109 | 0.187 | 149 | 0.16  | 189 | 0.142 | 229 | 0.129 |
| 30        | 0.349        | 70 | 0.232 | 110 | 0.186 | 150 | 0.159 | 190 | 0.142 | 230 | 0.129 |
| 31        | 0.344        | 71 | 0.23  | 111 | 0.185 | 151 | 0.159 | 191 | 0.141 | 231 | 0.129 |
| 32        | 0.339        | 72 | 0.229 | 112 | 0.184 | 152 | 0.158 | 192 | 0.141 | 232 | 0.128 |
| 33        | 0.334        | 73 | 0.227 | 113 | 0.183 | 153 | 0.158 | 193 | 0.141 | 233 | 0.128 |
| 34        | 0.329        | 74 | 0.226 | 114 | 0.182 | 154 | 0.157 | 194 | 0.14  | 234 | 0.128 |
| 35        | 0.325        | 75 | 0.224 | 115 | 0.182 | 155 | 0.157 | 195 | 0.14  | 235 | 0.127 |
| 36        | 0.32         | 76 | 0.223 | 116 | 0.181 | 156 | 0.156 | 196 | 0.139 | 236 | 0.127 |
| 37        | 0.316        | 77 | 0.221 | 117 | 0.18  | 157 | 0.156 | 197 | 0.139 | 237 | 0.127 |
| 38        | 0.312        | 78 | 0.22  | 118 | 0.179 | 158 | 0.155 | 198 | 0.139 | 238 | 0.127 |
| 39        | 0.308        | 79 | 0.219 | 119 | 0.179 | 159 | 0.155 | 199 | 0.138 | 239 | 0.126 |
| 40        | 0.304        | 80 | 0.217 | 120 | 0.178 | 160 | 0.154 | 200 | 0.138 | 240 | 0.126 |

## Lampiran 14. Sebaran Kuisiонер

| Reliability |   |   | Responsivness |   |   | Assurance |   |   |   |   |   | Emphaty |   |   |   | Tangibel |   |   |   | Jumlah | %    |
|-------------|---|---|---------------|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|--------|------|
| 1           | 2 | 3 | 1             | 2 | 3 | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 |        |      |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 3 | 3 | 4        | 3 | 4 | 1 | 74     | 59%  |
| 4           | 3 | 3 | 3             | 3 | 4 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 62     | 78%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 80     | 100% |
| 3           | 3 | 3 | 3             | 3 | 3 | 4         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 4 | 62     | 80%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 3 | 3 | 3         | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 76     | 95%  |
| 2           | 2 | 2 | 2             | 2 | 2 | 2         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1       | 1 | 1 | 1 | 1        | 1 | 1 | 1 | 27     | 34%  |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 2         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 4 | 4 | 4 | 60     | 75%  |
| 4           | 2 | 2 | 2             | 1 | 2 | 2         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2       | 2 | 2 | 2 | 1        | 1 | 1 | 1 | 37     | 46%  |
| 2           | 2 | 2 | 2             | 2 | 2 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 62     | 78%  |
| 3           | 3 | 3 | 4             | 2 | 3 | 2         | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2       | 1 | 1 | 4 | 4        | 4 | 3 | 2 | 57     | 71%  |
| 1           | 2 | 1 | 1             | 2 | 2 | 2         | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2       | 3 | 4 | 4 | 4        | 3 | 4 | 4 | 53     | 66%  |
| 3           | 3 | 3 | 4             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1       | 4 | 1 | 1 | 3        | 3 | 2 | 1 | 56     | 70%  |
| 4           | 3 | 4 | 3             | 3 | 2 | 4         | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4       | 3 | 4 | 3 | 4        | 3 | 4 | 3 | 69     | 86%  |
| 3           | 3 | 3 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4       | 4 | 4 | 4 | 3        | 3 | 3 | 3 | 64     | 80%  |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 69     | 86%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 69     | 86%  |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 4        | 4 | 4 | 4 | 69     | 86%  |
| 1           | 1 | 1 | 2             | 2 | 2 | 1         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3       | 1 | 3 | 1 | 1        | 1 | 1 | 1 | 73     | 91%  |
| 1           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 27     | 34%  |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 68     | 85%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 66     | 83%  |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 63     | 79%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 80     | 100% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 80     | 100% |
| 4           | 4 | 3 | 3             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 4 | 4 | 73     | 91%  |
| 3           | 3 | 3 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 76     | 95%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 74     | 93%  |
| 3           | 3 | 3 | 3             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 74     | 93%  |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 1         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 4 | 4 | 71     | 89%  |





| Reliability |   |   | Responsivness |   |   | Assurance |   |   |   |   |   | Emphaty |   |   |   | Tangibel |   |   |   | Jumlah | %   |
|-------------|---|---|---------------|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|--------|-----|
| 1           | 2 | 3 | 1             | 2 | 3 | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 |        |     |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 3 | 3 | 75     | 94% |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2       | 2 | 2 | 2 | 2        | 2 | 2 | 2 | 55     | 69% |
| 1           | 1 | 2 | 2             | 3 | 1 | 2         | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2       | 3 | 1 | 4 | 4        | 3 | 4 | 4 | 51     | 64% |
| 3           | 3 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 70     | 88% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 2 | 2 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 70     | 88% |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1       | 1 | 1 | 1 | 4        | 4 | 4 | 4 | 59     | 74% |
| 3           | 3 | 3 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 66     | 83% |
| 3           | 3 | 3 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 2        | 2 | 2 | 2 | 64     | 80% |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 4 | 4 | 4 | 70     | 88% |
| 3           | 3 | 3 | 3             | 3 | 3 | 3         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 3 | 3 | 3 | 2        | 2 | 2 | 2 | 62     | 78% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 2 | 2 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 68     | 85% |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 71     | 89% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 3         | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 78     | 98% |
| 1           | 2 | 3 | 3             | 3 | 3 | 3         | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 3        | 3 | 3 | 3 | 64     | 80% |
| 3           | 3 | 4 | 2             | 2 | 2 | 2         | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 4        | 4 | 4 | 4 | 60     | 75% |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 3        | 3 | 3 | 3 | 75     | 94% |
| 1           | 1 | 3 | 3             | 3 | 3 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 4 | 3 | 3 | 3        | 4 | 4 | 4 | 66     | 83% |
| 3           | 3 | 4 | 2             | 2 | 2 | 2         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1       | 1 | 1 | 1 | 1        | 1 | 1 | 1 | 36     | 45% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 71     | 89% |
| 2           | 2 | 3 | 2             | 2 | 2 | 2         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 67     | 84% |
| 3           | 1 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 70     | 88% |
| 1           | 4 | 4 | 2             | 2 | 2 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2       | 2 | 2 | 2 | 2        | 4 | 4 | 4 | 54     | 68% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 3 | 4        | 4 | 4 | 4 | 72     | 90% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 3         | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4 | 76     | 95% |
| 4           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 3         | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3       | 2 | 2 | 2 | 4        | 4 | 2 | 4 | 64     | 80% |
| 4           | 4 | 4 | 3             | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3       | 3 | 3 | 3 | 4        | 4 | 2 | 3 | 72     | 90% |
| 3           | 3 | 3 | 2             | 2 | 2 | 2         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2       | 3 | 3 | 3 | 3        | 3 | 3 | 3 | 50     | 63% |
| 1           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 4         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3       | 3 | 3 | 4 | 4        | 1 | 4 | 4 | 66     | 63% |
| 1           | 4 | 4 | 4             | 4 | 4 | 2         | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 | 1        | 1 | 3 | 4 | 60     | 75% |
| 1           | 4 | 4 | 4             | 4 | 3 | 4         | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4       | 4 | 3 | 3 | 3        | 4 | 4 | 4 | 69     | 86% |
| 3           | 3 | 2 | 4             | 2 | 3 | 4         | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4       | 2 | 4 | 4 | 3        | 4 | 3 | 4 | 64     | 80% |

| Reliability |     |     | Responsivness |     |     | Assurance |     |     |     |     |     | Emphaty |     |     |     | Tangibel |     |     |     | Jumlah | %   |
|-------------|-----|-----|---------------|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|--------|-----|
| 1           | 2   | 3   | 1             | 2   | 3   | 1         | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 1       | 2   | 3   | 4   | 1        | 2   | 3   | 4   |        |     |
| 2           | 3   | 4   | 4             | 4   | 4   | 2         | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4       | 4   | 4   | 4   | 1        | 4   | 1   | 4   | 63     | 79% |
| 1           | 1   | 3   | 4             | 2   | 2   | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4   | 1        | 3   | 1   | 4   | 62     | 78% |
| 1           | 4   | 4   | 2             | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 2   | 2   | 2   | 2        | 1   | 3   | 3   | 53     | 66% |
| 1           | 4   | 4   | 3             | 4   | 3   | 3         | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4       | 4   | 4   | 4   | 4        | 1   | 1   | 4   | 62     | 78% |
| 1           | 1   | 2   | 4             | 4   | 3   | 4         | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 1       | 2   | 4   | 3   | 3        | 1   | 1   | 2   | 50     | 63% |
| 295         | 314 | 326 | 311           | 308 | 305 | 313       | 312 | 314 | 325 | 326 | 309 | 306     | 308 | 307 | 309 | 310      | 306 | 308 | 316 | 6228   |     |