

**PENGARUH MUTU PELAYANAN LABORATORIUM  
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK  
PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan



Oleh:  
**Riswati Sejati**  
**09160556N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2017**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN LABORATORIUM  
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK  
PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**

**Tugas Akhir**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
Derajat Sarjana Sains Terapan (S.ST)  
Program Studi D-IV Analis Kesehatan Pada Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi, Surakarta*

**Oleh:  
Riswati Sejati  
09160556N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

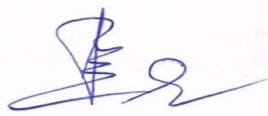
### **PENGARUH MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**

Oleh :  
**Riswati Sejati**  
**09160556N**

Surakarta, Juli 2017

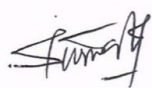
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.  
NIS. 01.83.001

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE.,MM.  
NIS.

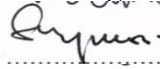

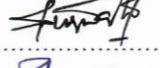

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

### PENGARUH MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO

Oleh :  
**Riswati Sejati**  
09160556N


Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal: 22 Juli 2017

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Penguji I	Didik Setyawan.,SE.,MM.,M.Sc.		29 Juli 2017
Penguji II	Widi Haryanti.,SE.,M.Si.,Dr		29 Juli 2017
Penguji III	Yuli Suswati, SE.,MM.		29 Juli 2017
Penguji IV	Dra. Elina Endang S., M.Si.		29 Juli 2017

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

  
Prof. dr. Marsetyawan HNE S., M.Sc., Ph.D.  
NISN 0029094802

Ketua Program Studi  
D-IV Analis Kesehatan

  
Tri Mulyowati, SKM., M.Sc  
NIS. 01.2011.153

## **MOTTO**

**MAN JADDA WAJADA**

Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil

**MAN SHABARA ZHAFIRA**

Siapa yang bersabar pasti beruntung

**MAN SARA ALA DARBIWASHALA**

Siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan.

“Kurangnya kemampuan bukan alasan untuk keberhasilan,  
Kesungguhan penuh semangat adalah modal keberhasilan”

**ORANG SUKSES** adalah orang yang dapat melihat jelas target dan impiannya.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Alloh SWT yang layak menerima segala pujian, hormat dan kemuliaan karena AnugerahNya yang tidak pernah habis dalam hidup saya.
2. Almamater Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Teman- teman seperjuangan D-IVAnalis Kesehatan (Transfer) serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/ karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2017



( Riswati Sejati )  
NIM. 09160556N

**KATA PENGANTAR**  
*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul " PENGARUH MUTU PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI LABORATORIUM KLINIK PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO ". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak banyak yang bisa penulis lakukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya selama pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi ini kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM., M.Sc., selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah sabar memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan Skripsi.
5. Yuli Suswati, SE., MM. Selaku Pembimbing Pendamping yang telah sabar membimbing penulis hingga Skripsi dapat terselesaikan.



6. Tim Penguji yang telah memberi kontribusi dan masukan kepada peneliti.
7. Lani Ciptaningsing, ST selaku Kepala Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
8. dr. Juniarti Winarno, M.Kes selaku Kepala Sekolah di SMK Analis Kesehatan Nasional Surakarta yang telah memberi dukungan dan motivasi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta serta seluruh staf Karyawan.
10. Suamiku tercinta yang telah memberikan warna dalam hidupku dan selalu memberikan motivasi untuk selalu maju.
11. Serta teman - teman Program Studi D-IV Analis Kesehatan (Transfer) dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Kesehatan dan Alamater tercinta.

*Wassalamualaikum wr.wb.*

Surakarta, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	7
B. Laboratorium Klinik.....	12
1. Profil Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika .....	13
2. Visi Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika.....	14
3. Misi Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika .....	15
C. Kepuasan Pasien.....	15
1. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	16
D. Kerangka Pikir Penelitian .....	18

E. LandasanTeori.....	19
F. Hipotesis.....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Rancangan Penelitian.....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel.....	22
1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	22
D. Variabel Penelitian.....	23
1. Identifikasi Variabel .....	23
2. Definisi Operasional Variabel .....	23
3. Pengukuran Variabel.....	26
E. Bahan dan Alat.....	27
F. Jalannya Penelitian .....	28
G. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Data Karakteristik Responden .....	36
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	37
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
B. Hasil Analisis Data .....	38
C. Pembahasan.....	46
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Keterbatasan Penelitian .....	50
C. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian .....	28
Gambar 3. P-P plot of regression standardized residual .....	41
Gambar 4. Scatterplot.....	45

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator variabel penelitian .....	24
Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	33
Tabel 3. Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia .....	37
Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan .....	38
Tabel 6. Hasil uji validitas variabel .....	38
Tabel 7. Hasil uji reliabilitas variabel .....	40
Tabel 8. Hasil uji koefisien regresi linier sendiri-sendiri.....	41
Tabel 9. Hasil uji koefisien regresi linier .....	43
Tabel 10. Hasil analisis determinasi $R^2$ .....	44
Tabel 11. Hasil uji multikolinieritas.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....	54
Lampiran 2. Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian.....	55
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	56
Lampiran 4. Perhitungan Jumlah Sampel .....	63
Lampiran 5. Data Skor Kuesioner <i>try out</i> .....	64
Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas <i>Reliability</i> .....	65
Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas <i>Responsiveness</i> .....	66
Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas <i>Assurance</i> .....	67
Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas <i>Emphaty</i> .....	68
Lampiran 10. Validitas dan Reliabilitas <i>Tangibles</i> .....	69
Lampiran 11. Validitas dan Reliabilitas <i>Satisfaction</i> .....	70
Lampiran 12. Data Skor Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 13. Data Responden .....	77
Lampiran 14. <i>Output</i> data Responden.....	80
Lampiran 15. <i>Output</i> Penelitian .....	81

## INTISARI

**Sejati R. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi.**

Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, harapan dan keperluan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dan secara bersama-sama kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan tehnik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 227 pasien dari populasi pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan *SPSS 18*, dengan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan tenaga analis berpengaruh secara parsial, kecuali variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara parsial pada kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan sama dengan 77,054 tingkat signifikansi ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ) yang menunjukkan interaksi kelima variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo yang mampu diberikan melalui kualitas pelayanan laboratorium adalah 62,7 %.

---

Kata kunci : Mutu pelayanan, variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Sejati, R, 2017. The effect of Laboratory Service Quality on Inpatient Satisfaction in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo. Health Analyst D-IV Study Program, Health Science Faculty of Setia Budi University.**

Service quality is one of factors affecting patient satisfaction in which the patient's desire, expectation and need can be met according to their expectation. This research aimed to find out whether or not laboratory service affected the inpatient satisfaction in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo.

This research employed survey method with purposive sampling technique. The sample consisted of 227 patient from inpatient population in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo. The data obtained was then processed using SPSS 18 program. The data was processed with simple linier regression and multiple linier regression analyses.

Considering the statistic data analysis, it could be seen that service quality of health analysis affected partially, while Reliability variable did not affect partially the patient satisfaction. The result of F test showed that the research model was feasible to be used because F value was 77,054 at significance level ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  showing the interaction between five variables (Reliability, Recessiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangiable) affected simultaneously the patient satisfaction. The proportion of inpatient satisfaction level in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo that could be given through laboratory service quality was 62,7 %.

---

Keywords : service quality, service quality variable, patient satisfaction.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh individu, keluarga, kelompok tetapi juga masyarakat untuk dapat mewujudkan keadaan sehat, banyak upaya yang perlu dilakukan seperti olahraga secara teratur, makan makanan yang bergizi seimbang, pola hidup yang sehat, tidak merokok, dan istirahat yang cukup. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting untuk mendukung upaya tersebut adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat bernilai dan merupakan kunci pokok kebahagiaan seseorang. Berdasar pada fungsi tersebut maka muncul berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan-pelayanan kesehatan yang dalam hal ini lebih difokuskan pada organisasi yang disebut rumah sakit yang muncul dengan berbagai *background*, jenis, fasilitas dan sistem pelayanan yang berbeda. Dalam berbagai perbedaan tersebut setiap klinik pasti mempunyai standar pengelolaan dan tujuan yang sama yaitu mencapai kepuasan konsumen.

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan

perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit (Aditama, 2006).

Fasilitas yang lengkap serta prosedur dan tarif yang sesuai dengan keadaan perekonomian masyarakat tidak menjamin terwujudnya sebuah kepuasan dari konsumen. Dalam perkembangan yang semakin kritis, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan utama dalam berbagai jenis pelayanan yang semakin kompleks. Dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencapaian *outcome* tersebut maka komponen utama yang diperlukan adalah adanya optimalisasi pelayanan, yaitu dengan menggunakan teknologi tepat guna dan standarisasi mutu sumber daya manusia sebagai pengelolanya (Sabarguna, 2004).

Sumber daya manusia yang menjadi pelaku utama dalam proses pelayanan mempunyai peranan yang tidak bisa tergantikan dengan komponen yang lain. Oleh sebab itu setiap individu dalam suatu organisasi termasuk rumah sakit dalam menjalankan peranannya yang berkaitan dengan sistem pelayanan harus mempunyai tanggung jawab dan fungsi masing-masing (Depkes RI, 1991). Hal tersebut dimaksudkan agar setiap individu atau petugas dalam sebuah rumah sakit dapat melakukan pelayanan secara fokus dan optimal sesuai dengan bidangnya masing-masing, dengan begitu maka akan terwujud suatu pelayanan yang berkualitas sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien.

Permasalahan terkait mutu pelayanan dan kepuasan dialami hampir keseluruhan rumah sakit, termasuk Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Sebagai salah satu laboratorium klinik, sudah sewajarnya kalau

laboratorium klinik ini dituntut untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien melalui standar pelayanan yang bermutu khususnya pada bagian laboratorium.

Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika merupakan laboratorium klinik dengan rata – rata kunjungan dalam kurun waktu tahun 2016 adalah 227 pasien/bulan. Banyaknya kunjungan tersebut menimbulkan permasalahan yang lebih banyak lagi dalam kaitannya dengan kepuasan pasien seperti halnya keluhan beberapa pasien yang peneliti temui pada saat studi pendahuluan yang menyatakan bahwa pelayanan laboratorium yang cukup lama, perawat yang kurang bisa berkomunikasi dengan pasien, beberapa keluhan pasien kurang mendapat tanggapan dari dokter, dokumen rekam medis pada beberapa pemeriksaan tidak disertakan/ hilang dan fasilitas kursi tunggu pasien yang kurang banyak sehingga beberapa pasien terpaksa menunggu giliran periksa dengan berdiri atau menunggu di depan poli lain.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dasar penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pranoto (2014), dengan judul “Pengaruh mutu pelayanan dan Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Data diolah dengan analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan tenaga analis kesehatan (variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance*, dan *Tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

2. Wunga (2014), dengan “Pengaruh Dimensi Mutu pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Melati Di Rumah Sakit Umum Daerah Moewardi, penelitian ini menggunakan metode survie, dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 142 pasien. Berdasarkan hasil uji t pada uji regresi linier berganda, secara parsial dimensi mutu pelayanan *Reliability*, *Emphaty*, *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Accessibility* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, mengingat pentingnya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga memberikan kepuasan bagi pasien, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*) berpengaruh masing-masing terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo?

2. Apakah mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo?
3. Berapa besar persentase kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dapat dijelaskan oleh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh masing-masing mutu pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
2. Untuk menguji pengaruh secara simultan mutu pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui besarnya persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo yang dapat dijelaskan oleh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Laboratorium

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam membuat kebijakan yang berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan demi kemajuan rumah sakit di tengah persaingan yang semakin ketat.

2. Bagi Akademik

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi bagi mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta.
- b. Sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dan menambah data perpustakaan di Universitas Setia Budi Surakarta.

3. Bagi Peneliti

- a. Digunakan sebagai salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya.
- b. Digunakan untuk menambah pengalaman dan wawasan baru mengenai dunia kerja yang nyata sehingga diharapkan penulis dapat mengaplikasikannya dengan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dibangku kuliah.

4. Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang mutu pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu merupakan produk atau pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Sari, 2003).

Mutu pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang member kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat yang pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan kesetiaan pelanggan atau masyarakat kepada seseorang, kelompok atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut (Pranoto,2014).

Menurut Azwar dalam Nova (2010) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan sedangkan yang dimaksud dimensi kualitas layanan kesehatan adalah sebagai berikut “Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien,

keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien”, dalam hal ini petugas.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar dalam Nova (2010) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Masalah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standard yang telah ditetapkan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Jacobalis dalam Pranoto (2014) bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat, “Tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standard profesi/ etika profesi, wajar dan aman serta kualitasnya bagi pasien yang dilayani”. Pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat:



- a. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
- b. Mengutamakan pencegahan.
- c. Terjadinya kerja sama antara masyarakat dengan ilmuwan medis.
- d. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan.
- e. Memelihara kerjasama antara dokter dengan pasien.
- f. Berkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
- g. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
- h. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) dalam Tjiptono (2007) mendefinisikan lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi mutu pelayanan:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi layanan yang tepat pada pelanggan, mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau

keraguan. Pengetahuan baik dari dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

4. *Empaty* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang baik dalam melayani pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan.

Menurut Santosa (2012) hubungan dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien

Hubungan *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien adalah: *Reliability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap *reability* maka kepuasan pasien semakin tinggi. Dan jika persepsi terhadap *reliability* buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

- b. Hubungan *Responsiveness* (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien

Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien adalah *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Semakin baik persepsi pelanggan terhadap Responsiveness maka kepuasan pasien semakin tinggi. Dan juga persepsi terhadap Assurance buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

c. Hubungan *Empathy* (*Empati*) dengan kepuasan pasien

Hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien adalah *Empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap *Empathy* maka kepuasan pasien semakin tinggi. Dan jika persepsi terhadap *Empathy* buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

d. Hubungan *Tangibles* (Bukti fisik) dengan kepuasan pasien

Hubungan *Tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien adalah *Tangibles* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap *tangibles* maka kepuasan pasien semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *tangibles* buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

e. Hubungan *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Hubungan *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien adalah *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap *Assurance* maka kepuasan pasien semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *Assurance* buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

## **B. LABORATORIUM KLINIK**

Laboratorium adalah ruangan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan untuk melakukan aktifitas yang berkaitan dengan fungsi-fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Menkes, 2010).

Kegiatan laboratorium akan membawa peserta didik kepada pembentukan sikap ketrampilan, kemampuan bekerja sama, dan kreatifitas dalam menerima pengetahuan. Kegiatan laboratorium harus dilaksanakan dengan baik, yaitu dengan prosedur dan tata tertib laboratorium yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang akan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialis. Tenaga kesehatan adalah setiap orang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Menkes No. 9, 2014).

Laboratorium kesehatan merupakan salah satu sarana penunjang medik yang selalu berkaitan dengan spesialis dasar. Laboratorium berfungsi untuk membantu menegakkan diagnose, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk memastikan diagnose (Pranoto, 2014).

Salah satu bentuk pelayanan laboratorium kesehatan adalah laboratorium klinik. Laboratorium klinik merupakan laboratorium kesehatan yang

melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik, atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Pranoto, 2014).

Kedudukan laboratorium semakin lama semakin bertambah besar, baik tanggung jawab profesional (*professional responsibilities*), tanggung jawab teknis (*technical responsibilities*), maupun tanggung jawab pengelolaan (*management responsibilities*). Pelayanan laboratorium yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta didukung oleh petugas yang profesional, terdidik dan sadar akan tanggung jawab dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Indriyani 2016).

### **1. Profil Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Cabang Sukoharjo**

Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Cabang Sukoharjo didirikan pada tanggal 1 Mei 2008, yang berlokasi di Jalan Raya Grogol No.83 A Madegondo, Grogol, Sukoharjo oleh Bapak H. Edy Haryanto,S.H bersama Ibu Lani Ciptaningsih,S.T. yang berlatar belakang pendidikan analis kesehatan. Dalam waktu 8 tahun, Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika telah cukup berkembang dan dikenal sebagai laboratorium klinik yang diperhitungkan oleh para rekanan dokter, klinisi dan masyarakat di Kabupaten Sukoharjo.

Sambutan hangat dan baik oleh masyarakat Sukoharjo dan sekitarnya khususnya para rekanan dokter, klinisi serta tenaga medis atas berdirinya

Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika, semakin menambah rasa percaya diri dan optimisme untuk terus meningkatkan pelayanan Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika.

Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika mampu melayani kurang lebih 6.000 pasien per tahun yang telah mempercayakan dan menggunakan jasa pelayanan kami. Kepedulian Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika terhadap mutu hasil pemeriksaan dan pelayanan kepada pelanggan menjadikan kami lebih fokus serta teliti terhadap hasil dan pelayanan yang kami berikan kepada pelanggan.

Sejalan dengan perkembangan Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika maka pada tanggal 1 Mei 2016 dikembangkanlah menjadi Klinik Pratama Mitra Medika yang berlokasi di jalan Raya Grogol, Ruko Grogol Blok A – 10, Grogol, Sukoharjo dengan dr. Tri Nugroho Wibowo sebagai penanggung jawab .

Klinik Pratama Pratama Mitra Medika, dengan Nomor Surat Izin : 091 / KP / 33.11 / X / 2016, memiliki layanan unggulan meliputi Poliklinik umum, Poli Gigi, Laboratorium klinik lengkap, BKIA (Kesehatan Ibu dan Anak), Fisioterapi, Akupunktur terapi, Khitan dan EKG.

## **2. Visi**

Visi dari Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika adalah:

- a) Pelayanan poliklinik umum dengan layanan yang prima.
- b) Pelayanan BKIA oleh tenaga bidan yang handal.

- c) Pelayanan fisioterapi dan akupunktur oleh terapis profesional.
- d) Poli gigi oleh dokter gigi rujukan BPJS
- e) Pemeriksaan laboratorium lengkap yang akurat.
- f) Menjadi pelayan diagnostik selain laboratorium sentral *medical check up* untuk masyarakat dan perusahaan dengan basis *Occupational Health*.
- g) Membangun kemitraan dengan seluruh instansi yang bergerak dibidang kesehatan seperti klinik, balai pengobatan, puskesmas, praktek dokter, instansi perusahaan, dsb.

### **3. Misi**

Misi dari Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika adalah:

- a) Menyediakan layanan kesehatan yang bermutu, hasil pemeriksaan yang akurat agar dapat diandalkan dan tepat guna serta membangun kemitraan yang dapat memuaskan pelanggan dan semua pihak terkait.
- b) Menjadi mitra usaha yang baik untuk setiap rekanan klinik, balai pengobatan, puskesmas, instansi perusahaan serta karyawan.
- c) Menjadi wadah usaha dan lingkungan kerja yang membawa kesejahteraan dan tempat berkarya bagi semua karyawan maupun pihak yang bermitra.

### **C. Kepuasan Pasien**

Kepuasan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang: perihal (yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya), kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan

seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan suatu pelayanan jasa.

Menurut Kotler & Keller (2009) perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Tjiptono (2002) juga mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperbolehkan tidak memenuhi harapan pelanggan.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing pelayanan sesuai dengan sejauhmana harapan mereka terpenuhi atau terlampui. Karena kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock & Wright, 2005).

## **1. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Kotler, et al (1996) dalam Tjiptono (1997) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan Saran (*Complain and Suggestion System*)



Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu member kesempatan dan nyaman kepada pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran, usulan, pendapat dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan bisa berupa kotak saran, yang ditempatkan dilokasi-lokasi strategis (mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telpon khusus bebas pulsa, *website* atau sarana lainnya. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan sehingga memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi.

b. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *Ghost Shopper* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk jasa perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost Shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk-produk tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk-produk tersebut. Selain itu pra *ghost Shopper* juga akan menilai cara perusahaan dan pesaingnya dalam menangani setiap keluhan.

c. Analisa Pelanggan yang lari (*Last customer analysis*)

Perusahaan berusaha menghalangi para pasien atau pelanggan yang pernah menggunakan pelayanan jasa, kemudian lama tidak datang kembali guna memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan

perbaikan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *last customer rate* juga penting. Peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

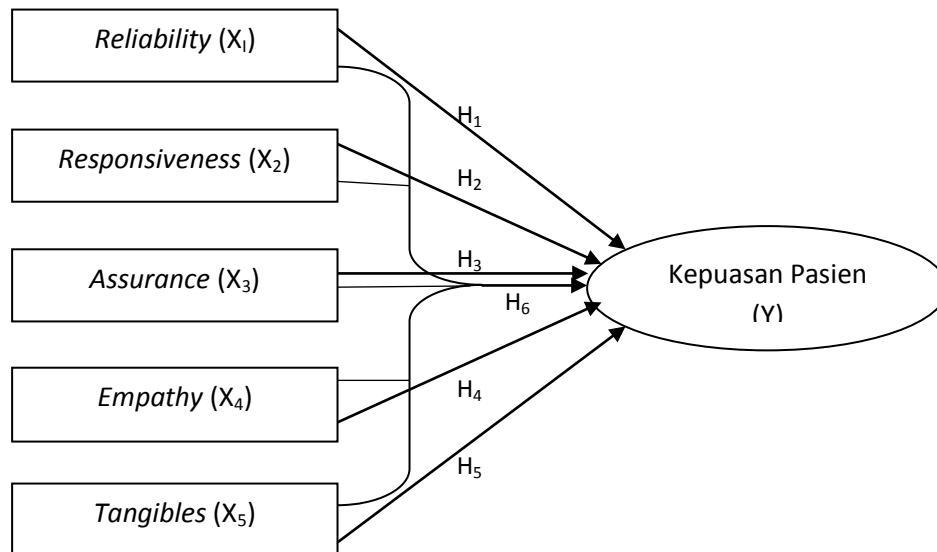
d. Survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Sebagian besar riset kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan survei, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *website* maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan atau rumah sakit akan memperoleh tanggapan atau umpanbalik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (Signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Nadia (2012), sebab-sebab munculnya rasa tidak puas antara lain:

- a. Tidak sesuai harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. *Cost* terlalu tinggi, karena jarak jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.

#### D. KERANGKA PIKIR PENELITIAN



**Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian**

Keterangan :

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub> : Variabel independen

Y (Kepuasan Pasien) : Variabel dependen

H<sub>1</sub>: Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

H<sub>2</sub>: Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

H<sub>3</sub>: Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

H<sub>4</sub>: Pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

H<sub>5</sub>: Pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

H<sub>6</sub>: Pengaruh *Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

## **E.Landasan Teori**

### **1. Mutu pelayanan**

Mutu pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat yang pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan kesetiaan pelanggan atau masyarakat kepada seseorang, sekelompok atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut (Setiyorini 2015). Sedangkan yang dimaksud kualitas layanan kesehatan adalah terkait pada ketanggapan petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Dalam hal ini adalah tenaga medis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien harus mengikuti kode etik yang telah ada.

## **2. Laboratorium**

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi, parasitology, imunologi klinik atau dibidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Pranoto 2014).

Laboratorium adalah tempat dilakukan pemeriksaan yang berguna untuk keperluan membantu diagnose maupun prognosa dalam menentukan suatu penyakit, sehingga laboratorium kesehatan mempunyai peran sangat penting dalam sebuah instansi terutama dalam memberikan pelayanan pemeriksaan penyakit.

## **3. Kepuasan pelanggan**

Kepuasan dalam kamus Bahasa Indonesia kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan jasa.

Lavelock dan Wright (2005) pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau tidakpuasan setelah mengalami masing-masing pelayanan sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi, pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, kejengkelan, netralisasi, kegembiraan atau kesenangan.

## F. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, maka hipotesis penelitian pengaruh mutu pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan resiko pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
2. Mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
3. Besarnya persentase kepuasan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dapat dijelaskan oleh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, dan *Tangibles*.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variable atau lebih.

#### **B. Waktu dan tempat Penelitian**

Penelitian ini direncanakan akan dilakukan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo pada bulan Februari sampai dengan April 2017.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiarto, *et al* (2001) populasi adalah keseluruhan dari unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan langsung dari laboratorium di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo yang berjumlah 2724 pasien (data pada tahun 2016).

## **2. Sampel**

Menurut Sugiarto, *et al* (2001) sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 227 responden di Klinik Pratama Mitra Medika, yang diambil dengan teknik *purpose sampling* yaitu pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugioyono, 2015).

## **D. Variabel penelitian**

### **1. Identifikasi variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Adapun jenis-jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Variabel Independen**

Variabel independen/ bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2015).

#### **b. Variabel Dependen**

Variabel dependen/terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015).



## 2. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sujarweni (2014) definisi operasional variabel penelitian dimaksudkan untuk memenuhi arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisa. Definisi operasional dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator variabel penelitian**

<b>Variabel Pendidikan</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
<b>Variabel Independent/Variabel Bebas</b>		
<i>Reliability</i> (X <sub>1</sub> )	Kemampuan laboratorium untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang ramah dan sopan.</li> <li>b. Kesesuaian dan ketepatan jadwal pelayanan.</li> <li>c. Pengambilan darah yang tepat dan tidak diulang.</li> <li>d. Petugas mampu menenangkan pasien yang takut pada saat diambil sampelnya.</li> <li>e. Penanganan sampel yang cepat dan akurat.</li> </ul>
<i>Responsiveness</i> (X <sub>2</sub> )	Kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan menyampaikan informasi yang jelas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.</li> <li>b. Memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya.</li> <li>c. Memahami pasien dan keluhan keluarga pasien</li> <li>d. Pemberian informasi yang</li> </ul>

		<p>lengkap dan jelas.</p> <p>e. Pemberian inf</p>
<i>Assurance</i> ( $X_3$ )	Kemampuan para pegawai laboratorium untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien baik secara komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun	<p>a. Pelayanan yang sopan dan ramah</p> <p>b. Jaminan keamanan kepercayaan dan kenyamanan</p> <p>c. Alat-alat yang digunakan petugas bersih dan aman</p>

<b>Variabel Pendidikan</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
<b>Variabel Independent/Variabel Bebas</b>		
<i>Empathy</i> ( $X_4$ )	Kemampuan sarana petugas laboratorium untuk memberikan perhatian yang tulus kepada pasien serta memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien untuk memahami kebutuhan secara spesifik.	<p>a. Sikap perilaku dan tindakan petugas laboratorium yang ramah, dan sopan</p> <p>b. Peduli dan perhatian terhadap pasien</p> <p>c. Pelayanan yang merata tanpa memandang status social.</p> <p>d. Penjelasan proses pelayanan</p> <p>e. Petugas mendengar dan memahami keluhan pasien.</p>

<i>Tangibles (X<sub>5</sub>)</i>	Penampilan sarana dan prasarana fisik merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, misalnya: gedung, ruang pelayanan, perlengkapan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan yang nyaman dan sehat.</li> <li>b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik</li> <li>c. Fasilitas ruang rawat inap yang memadai</li> <li>d. Petugas berpakaian rapi, bersih dan sopan Adanya petugas yang selalu siaga pada saat dibutuhkan pasien</li> </ul>
----------------------------------	---	--

<b>Variabel Dependen/ Variabel Terikat</b>		
Kepuasan pasien (Y)	Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya. Kepuasan pasien disamping untuk pelayanan kesehatan, juga dapat sebagai kontribusi pada tujuan promosi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien merasa puas dengan pelayanan petugas yang handal dalam melayani pasien rawat inap sesuai jadwal, pengambilan darah secara cepat dan pemeriksaan yang akurat serta tepat waktu.</li> <li>b. Pasien merasa puas karena petugas mampu memahami dan menyelesaikan keluhan pasien.</li> <li>c. Pasien merasa puas dengan adanya jaminan keamanan kepercayaan kenyamanan</li> </ul>

		<p>d. Pasien puas dengan adanya perhatian, komunikasi yang baik dan pelayanan tanpa memandang latar belakang social dan ekonomi.</p> <p>e. Pasien puas terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan Klinik.</p>
--	--	---

Sumber: Lestari W.P., Sunarto.,Kuntari T. (2008), Wunga (2014)

### 3. Pengukuran Variabel

Pengukuran indikator yang digunakan adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial, jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif (*favourable*) yaitu 5-4-3-2-1 sampai sangat negative (*Unfavourable*) yaitu 1-2-3-4-5 (Sugiyono, 2015), Skor yang diberikan tiap-tiap jawaban pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : 5
- b. Setuju (S) : 4
- c. Kurang Setuju (KS) : 3
- d. Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Sangat Tidak Setuju (SKS) : 1

Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dengan tahap-tahap sebagai berikut (Chandra, 2008).

- a. Tabulasi, mempersiapkan tabel yang diperlukan untuk menyajikan data penelitian dengan jelas dan mudah.
- b. Coding, pemberian kode pada data dan dibuat dalam bentuk angka.
- c. Editing, memperbaiki atau mengedit data entri yang salah atau data yang lupa dimasukkan.

## **E. Bahan dan Alat**

### **1. Bahan**

Bahan yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan instrument terpenting dalam penelitian berupa pernyataan tertulis yang harus dijawab secara tertulis (Wirawan 2013). Pengujian dengan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

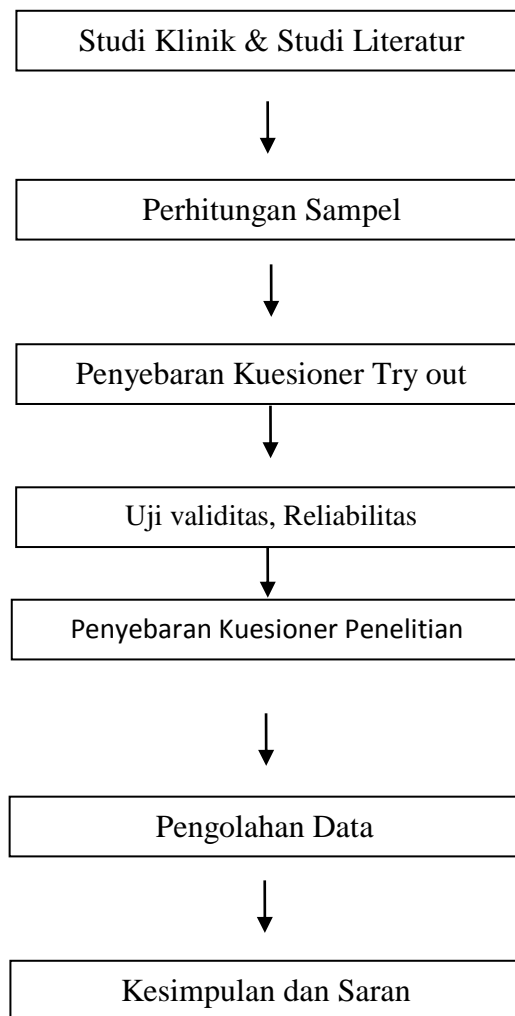
### **2. Alat**

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Seperangkat laptop dengan program *SPSS Vertion 17 For Windows*.
- b. Hp Samsung J7 2016 untuk dokumentasi.
- c. Pulpen untuk alat tulis responden dan peneliti.
- d. Buku untuk kegiatan pencatatan.

## F. Jalannya Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap berdasarkan konsep yang digunakan. Secara skematis tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:



**Gambar 2 : Skema Jalannya Penelitian**

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan medel statistic dengan komputerisasi program *SPSS versi 17 for windows release* yaitu untuk melakukan uji asumsi dasar dan uji asumsi klasik.

Uji instrument meliputi uji validitas dan uji realibilitas, sedangkan untuk uji asumsi dasar meliputi uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda dan uji asumsi klasik meliputi uji multikolineritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas. Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang berisi: identitas responden, penilaian terhadap 5 variabel pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emparthy, Tangibles*). Penyusunan alternative jawaban yang digunakan dalam penelitian ini adalah model skala *Likert*.

Kuesioner sebelum digunakan dalam penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya dengan menggunakan uji coba 30 responden. Tujuannya untuk memperoleh data jawaban dari responden yang akan digunakan untuk evaluasi kualitas item secara statistik dan untuk mengetahui apakah kalimat dalam item mudah dipahami oleh responden sehingga diperoleh informasi dengan relibilitas dan validitas setinggi mungkin.

## 1. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat keabsahan instrumen dalam mengukur konsep yang akan diukur. Atau dengan kata lain, seberapa baik suatu konsep didefinisikan oleh instrument atau ukuran-ukurannya. Instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut memang semestinya digunakan sebagai pengukur objek yang akan diukur (Dachlan, 2014). Validitas dinyatakan secara empiris dengan suatu koefisien korelasi yang disebut *corrected item total correlation*. Sebuah instrument dikatakan valid apabila  $r$  dihitung lebih besar dari  $r$  tabel, yaitu  $r > 0,2407$ , alat yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas data menggunakan aplikasi SPSS.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat kehandalan (konsisten) instrument pengukuran, instrument dikatakan reliabel jika memberkan hasil pengukuran yang sama ketika digunakan untuk mengukur sejumlah objek identik secara kurang lebih bersamaan (Dachlan, 2014). Koefisien korelasi yang digunakan rumus *Cronbach's Alpha*, koefisien reliabilitasnya  $> 0,60$  dianggap memuaskan. Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas data menggunakan aplikasi SPSS.

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas tidak menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada penelitian ini cara yang



digunakan untuk melihat residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

#### b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak .

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Uji linearitas dibagi menjadi:

1. Analisis Regresi Linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel *independent* ( $X$ ) dengan variabel *dependent* ( $Y$ ). analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel *dependent* apabila nilai dari variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif.
2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier digunakan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel independent ( $X_1, X_2, \dots, X_a$ ) terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_a$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ).

Uji linearitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang meliputi:

- a. Uji koefisien linear secara sendiri-sendiri (uji t), uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*. Menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel bebas (independent) Reliability ( $X_1$ ), Responsiveness ( $X_2$ ), Assurance ( $X_3$ ), empathy ( $X_4$ ), Tangibles ( $X_5$ ) dengan variabel terikat (*dependent*). Kepuasan pasien ( $Y$ ). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:
  1.  $H_0 = \beta = 0$  artinya variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) dan  $X_5$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel  $Y$ .
  2.  $H_a \neq \beta \neq 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel  $Y$ .
  3. Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).
  4. Menentukan signifikansi.
    - a. Nilai signifikansi (P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b. Nilai signifikansi (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

5. Membuat kesimpulan.

a. Bila (p Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya variabel *independent* secara parsial mempengaruhi variabel *dependent*.

b. Bila (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditentukan oleh  $H_a$  artinya ditolak artinya variabel *independent* secara parsial tidak mempengaruhi variabel *dependent*.

3. Analisa determinasi ( $R^2$ ), digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan apakah perubahan variabel (*independent*) *Relibility* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empaty* ( $X_4$ ), *Tangibles* ( $X_5$ ) akan diikuti oleh variabel (*dependent*) Kepuasan pasien ( $Y$ ) pada proporsi yang sama. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dapat menjelaskan variasi variabel *dependent* amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel memprediksi variasi variabel *dependent* (Priyanto, 2010).

**Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2015).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan bebas dari asumsi klasik statistic yaitu multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, nilai  $VIF < 10$  (Wijaya, 2013).

#### b. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (Sebelumnya). Secara praktis, bisa dikatakan bahwa nilai residu yang ada tidak berkorelasi satu dengan yang lain. Jika terjadi korelasi,

maka dinamakan ada problem *autokorelasi*. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari *autokorelasi* (Santosa, 2015).

Untuk mendeteksi autokorelasi bisa dilihat pada nilai D-W (Durbin-Watson), D-W 1,55 – 2,46 berarti tidak ada autokorelasi (Wijaya, 2013).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak ada heteroskedastisitas. Pada penelitian ini cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (Dependen) yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*.

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu y, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozi, 2011).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan terhadap pasien Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Dari 227 sampel kuesioner yang diberikan kepada responden, berikut ini karakteristik jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan responden.

##### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang perlu diketahui, karena sedikit banyak persepsi dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Distribusi jenis kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-Laki	124	54,6 %
Perempuan	103	45,4 %
<b>Jumlah</b>	<b>227</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa dari 227 responden di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo persentase laki-laki di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo persentase laki-laki sebanyak 54,6 % dan perempuan 45,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan jenis laki-laki jumlahnya lebih dominan dari responden perempuan.

##### 2. Berdasarkan usia

Usia responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap semua pengambilan keputusan maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi, Distribusi usia responden dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia**

<b>Usia responden (tahun)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
< 30 tahun	46	20,3 %
31-50 tahun	116	51,1 %
>50 tahun	65	28,6 %
<b>Jumlah</b>	<b>227</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dari 227 responden Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo diketahui bahwa pasien yang terbanyak adalah pasien dengan usia 31-50 tahun sebesar 51,1 %, hal ini disebabkan karena pada usia tersebut banyak yang melakukan pemeriksaan laboratorium.

### **3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan menunjukkan intelektual dan pengetahuan seseorang, maka akan mempengaruhi penilaian responden terhadap mutu pelayanan jasa yang diterimanya. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan.**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	12	5,3 %
SMP	34	15,0 %
SMA	78	34,4 %
D III	55	24,2 %
SI	48	21,1 %
<b>Jumlah</b>	<b>227</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan tersebut menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 34,4 %. Dari data tersebut diketahui bahwa dari tingkat pendidikan SMA adalah sebanyak 78 responden.

## **B. Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen Penelitian**

Skor hasil penelitian yang diberikan kepada responden sampel penelitian, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan (validitas) dan kehandalan (reabilitas) kuesioner untuk menjadi alat pengumpul data. Adapun hasil uji validitas dan reabilitas adalah sebagai berikut:



a. **Uji Validitas**

Tabel 6. Hasil uji validitas variabel

Variabel	Butir pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
<i>Reliability</i>	x1.1	,829
	x1.2	,670
	x1.3	,715
	x1.4	,707
	x1.5	,251
<i>Responsiveness</i>	x2.1	,311
	x2.2	,356
Variabel	Butir pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
<i>Assurance</i>	x2.3	,337
	x2.4	,465
	x2.5	,398
	X3.1	,509
	X3.2	,519
	x3.3	,323
	x3.4	,547
	x3.5	,369
Variabel	Butir pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
<i>Tangibles</i>	X4.1	,472
	X4.2	,672
	X4.3	,596
	X4.4	,643
	X4.5	,472
<i>Emphaty</i>	X5.1	,601
	X5.2	,566
	X5.3	,256
	X5.4	,416
	X5.5	,413
<i>Satisfaction</i>	y1	,489
	y2	,371
	y3	,305
	y4	,688
	y5	,503

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa hasil *Corrected Item-Total Correlation* semua butir pertanyaan mempunyai nilai  $> 0,2407$ ; dengan demikian

semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian pada pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji ini menggunakan metode pengujian *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$ .

Uji reliabilitas diketahui untuk mengetahui tingkat kehandalan seluruh pertanyaan dalam kuesioner, yaitu sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Pengujian *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) digunakan untuk menguji tingkat kehandalan dari masing-masing kuesioner variabel. Apabila *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari  $r$  table menunjukkan semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya.

Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan dalam table 7 :

Tabel 7. Hasil uji Reliabilitas variabel

Variabel	Item	Cronbach's Alpha
<i>Reliability</i>	x1	,829
<i>Responsiveness</i>	x2	,613
<i>Assurance</i>	x3	,692
<i>Emphaty</i>	x4	,785
<i>Tangibles</i>	x5	,694
<i>Satisfaction</i>	Y	,709

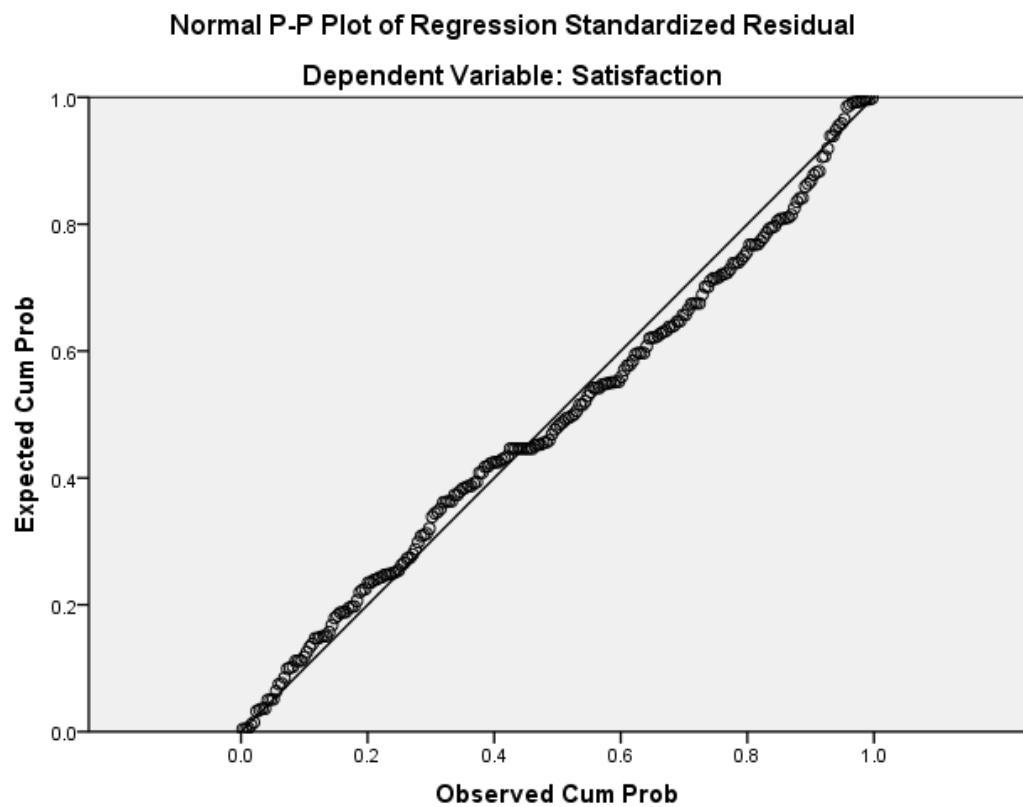
Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* semua variabel mempunyai nilai  $> 0,60$ ; dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian pada pasien di Laboratorium Klinik Mitra Medika Sukoharjo.

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini dapat dilihat berdasarkan gambar 3.



**Gambar 3. P-P plot of regression standardized residual.**

### b. Uji Hipotesis

#### 1). Uji Koefisien Regresi Linear secara Sendiri-sendiri (Uji t)

Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial terlihat pada tabel 8.

Tabel 8. Coefficients<sup>a</sup>

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients <sup>t</sup>		Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.654	1.134		1.459	.146
Reliability	-.039	.050	-.038	-.780	.436
Responsiveness	.111	.048	.122	2.331	.021
Assurance	.165	.068	.152	2.439	.016
Tangible	.416	.065	.423	6.422	.000
Empathy	.275	.050	.287	5.489	.000

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Untuk analisis hasil uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) dapat diperoleh dengan ketentuan sebagai berikut :

Menentukan t tabel dilihat pada tabel statistik dengan signifikan 0,05.

- a).  $X_1$  (kehandalan) memiliki nilai signifikansi 0,436. Karena nilai signifikansi  $> 0,05$  maka kehandalan (*Reliability*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kehandalan (*Reliability*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b).  $X_2$  (daya tanggap) memiliki nilai signifikansi 0,021. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$  maka daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- c).  $X_3$  (jaminan) memiliki nilai signifikansi 0,016. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$  maka jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- d).  $X_4$  (bukti fisik) memiliki nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$  maka bukti fisik (*Tangible*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- e).  $X_5$  (empati) memiliki nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$  maka empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa empati (*empathy*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 2). Uji Koefisien Regresi Linier secara bersama-sama (Uji F)
- Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) dapat dilihat pada tabel 9 :

Tabel 9. ANNOVA<sup>a</sup>

ANOVA <sup>b</sup>			
Model		F	Sig.
1	Regression	77.054	.000 <sup>a</sup>
	Residual		
	Total		

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 11 diperoleh nilai  $F = 77,054$  dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara bersama-sama atau secara simultan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dilaboratorium klinik pratama mitra medika Sukoharjo.

### 3). Uji Determinasi ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel *independent* ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel *independent* dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependent*.

Hasil analisis determinasi  $R^2$  dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Model Summary

Model Summary <sup>b</sup>			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.797 <sup>a</sup>	.635	.627

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 10 diperoleh  $R^2 = 0,627$  menunjukkan persentase sebesar 62,7% kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik pratama mitra medika Sukoharjo dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*, sedangkan 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dengan nilai  $VIF < 10$ , maka tingkat kolinieritas dapat ditoleransi (Wijaya, 2009). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 11 :

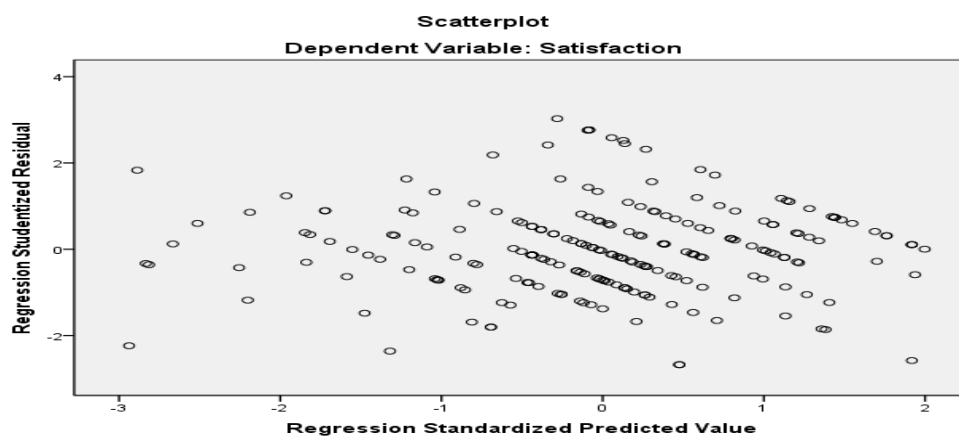
Tabel 11. Collinearity Statistics

Coefficients <sup>a</sup>	
Model	VIF
1 (Constant)	
Reliability	1.473
Responsiveness	1.661
Assurance	2.365
Tangible	2.628
Empathy	1.656

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) semua variabel  $< 10$ , maka model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

#### b. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 4. Scatterplot**

Berdasarkan hasil dari *scatterplot* tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi hetero skedastisitas.



c. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil uji *Durbin-Watson* (DW) pada *output* tabel 10 dengan tingkat signifikansi 5%, nilai *Durbin-Watson* (DW) = 2,031 terletak pada nilai antara 1,55-2,44 sehingga dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial

Hipotesis pertama bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,436 yang lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa *Reliability* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo yang belum memadai tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pelayanan yang sopan, kesesuaian dan ketepatan jadwal, penanganan sampel yang cepat dan akurat perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian Aprilia (2013), bahwa *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Hartini (2012) yang menyatakan bahwa secara parsial *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten.

## **2. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial**

Hipotesis kedua bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,021 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian Aprilia (2013), bahwa *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Hartini (2012) yang menyatakan bahwa secara parsial *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten.

## **3. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial**

Hipotesis ketiga bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,016 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian Aprilia (2013), bahwa *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Hartini (2012)

yang menyatakan bahwa secara parsial *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten.

#### **4. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial**

Hipotesis keempat bahwa *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian Aprilia (2013), bahwa *Emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Hartini (2012) yang menyatakan bahwa secara parsial *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten.

#### **5. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial**

Hipotesis pertama bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian Aprilia (2013), bahwa *Tangibles* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Hartini (2012)

yang menyatakan bahwa secara parsial *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten.

#### **6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Hipotesis keenam bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (*Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan dan besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat dijelaskan oleh factor *Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*, dan Fasilitas terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikasi (P Value) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, nilai uji F sebesar 77,054 dan nilai uji  $R^2$  sebesar 62,70%. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (*Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan serta besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan laboratorium (*Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, sedangkan *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
2. Mutu pelayanan laboratorium ( *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo
3. Kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo sebesar 62,7% dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Jumlah responden yang digunakan hanya pada periode bulan Februari 2017, peneliti menyebarkan kuesioner dengan kriteria yang ditentukan.
2. Adanya keterbatasan penelitian yang menggunakan kuesioner, kadang jawaban responden tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya.
3. Data yang diperoleh peneliti sebatas isian dari responden, yang tidak semua dilakukan tanya jawab secara langsung, memungkinkan responden kurang paham terhadap pertanyaan kuesioner.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada mutu pelayanan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya:

Peneliti selalu mendampingi responden dalam mengisi kuesioner, sehingga responden benar-benar paham atas pertanyaan yang diberikan serta jawaban yang diberikan tidak asal-asalan yang menunjukkan keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan.

2. Untuk pihak manajemen Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo: Pihak manajemen selalu memperhatikan mutu pelayanan yang

diberikan serta fasilitas-fasilitas yang ada sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga.

3. Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika perlu mengamati secara rutin pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada, dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variable *reliability* yang masih kurang sesuai yang diharapkan oleh pasien misalnya, diberikan pelatihan cara pengambilan darah yang benar supaya tidak ada kejadian yang tidak diinginkan, sitem pengambilan darah menggunakan system antrian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Chandra 2008. “ Metodologi Penel Chandra 2008. Metodologi Penelitian Kesehatan Cetakan 1 Jakarta. EGC.
- Ghozali, I., 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP. UNDIP.
- Kotler P. 1997. “*Strategi Pemasaran,*” Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. Yogyakarta : Andi
- Kotler P. 2006, “*Manajemen Pemasaran,*” Jilid I, Terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny A dan Benyamin Molan Tanpa Kota: PT. Indeks.
- Lovelock CH, Wright LK 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*”. Jakarta : Indeks
- Lupioyadi R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi revisi*. Salemba Empat Jakarta.
- Nova RF 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta (Skripsi) Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Pranoto HP. 2014 “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta” (Skripsi).
- Priyanto D. 1010. *Paham Analisa Data dengan SPSS*. Cetakan 1. Jakarta : PT. Alex Media Kumprotindo.
- Rahayu Ep.2016 “*Perbedaan Mutu Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Rawat Jalan BPJS Kesehatan dan Umum di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*”.
- Setyorini NA. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo.
- Santosa S. 2015. *Menguasai Statistik Parametrik*, Penerbit: PT Alex Media Komputindo.
- Sugiarto, Siagian, D. Sunaryanto,I.T., Oetomo, D.S. 2001, *Teknik Sampling Persada*.
- Sugiyono, 2015 *Metode Penelitian Pendidikan* Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V,Wiratna, 2014. *Metodologi Penelitian Bandung*: Alfabets.



- Tjiptono, 2006. "*Manajemen Jasa*", Andi Offset Yogyakarta.
- Wijaya, T. 2013. *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*, Cetakan ke 5, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Wunga YL. 2014 "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Melati Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi" (skripsi) Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

## Lampiran 1. Surat ijin Penelitian



Nomor : 204 / H6 – 04 / 01.02.2017  
Lamp. : - helai  
Hal : iin Penelitian

Kepada :  
**Yth. Kepala  
Laboratorium Klinik  
Pratama Mitra Medika  
Di Sukoharjo**

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, yang pelaksanaannya di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

**NAMA : RISWATI SEJATI**  
**NIM : 09160556 N**  
**PROGDI : D-IV Analis Kesehatan**  
**JUDUL : Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien  
di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo**

Untuk ijin Penelitian tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 01 Februari 2017

Dekan



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

**Lampiran 2. Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian.****Klinik Pratama  
MITRA MEDIKA**

better, faster, closer, sure

Jl. Raya Grogol ( Ruko Grogol ) Blok A - 10 Grogol - Sukoharjo, Telp 0271 - 626510.

**SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN  
NO. 003/SK-LC-KMM/III/2017**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lani Ciptaningsih, ST  
Jabatan : Direktur Klinik Pratama Mitra Medika

Menerangkan bahwa :

Nama : Riswati Sejati  
Nim : 09160556N  
Judul Penelitian : "Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Terhadap  
Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mitra Medika  
Sukoharjo"

Telah melaksanakan penelitian di Laboratorium Klinik Mitra Medika pada tanggal 1  
Februari 2017 sampai dengan 30 Maret 2017.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Sukoharjo 31 Maret 2017

Direktur

Lani Ciptaningsih, ST

### **Lampiran 3. Kuesioner Penelitian**

#### **KUESIONER PENELITIAN**

Yth. Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri

Di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo

Dengan hormat

Saya mahasiswi Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan  
Jurusan Analis Kesehatan

Nama : Riswati Sejati

NIM : 09160556N

Sedang mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul:  
“Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien di  
Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.”

Untuk keperluan tersebut maka saya sebagai peneliti memohon bantuan  
kepada Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri agar dapat membantu saya dalam mengumpulkan data  
yang saya perlukan dengan mengisi pertanyaan dalam kuesioner ini dengan  
kesungguhan hati.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 35 pertanyaan yang hendak  
diisi dengan lengkap dan mohon untuk diisi semua. Kelengkapan jawaban akan  
sangat mempengaruhi organisasi kinerja. Data pribadi Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri tidak  
akan dipublikasikan, sehingga Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri dapat memberikan opini secara

bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri terhadap kontribusi yang berharga bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Atas kebaikan dan perhatian Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Riswati Sejati

09160556N

## PERNYATAAN UMUM

### I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama : ..... (wajib diisi)
- B. Jenis Kelamin :  laki-laki  
 perempuan
- C. Usia :  < 30 tahun  
 31 -50 tahun  
 ➤ 50 tahun
- D. Pendidikan :  SD  
 SMP  
 SMA  
 D-III  
 S1  
 S2

### II. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk : mohon dijawab jujur sesuai dengan pendapat Bp/Ibu/Sdr/Sdri setelah mendapat pelayanan di Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasiendi Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo

Keterangan (Untuk Pernyataan dibawah ini)

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

## 1. KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN					
X <sub>1</sub>	KEHANDALAN	S	S	KS	TS	STS
1	Jadwal pelayanan dan pengambilan Sampel tepat waktu	5	4	3	2	1
2	Petugas melakukan pengambilan Sampel sesuai dengan sop	5	4	3	2	1
3	Pengambilan darah yang tepat dan tidak diulang	5	4	3	2	1
4	Petugsa menangani sampel pasien Dengan penuh ketelitian	5	4	3	2	1
5	Petugas tidak dapat menenangkan Pasien yang takut pada saat diambil Sampelnya	1	2	3	4	5

X <sub>2</sub>	Daya Tanggap	S	S	KS	TS	STS
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan	5	4	3	2	1
2	Petugas dengan tanggap memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya	5	4	3	2	1
3	Petugas mendengar keluhan keluarga pasien saat menanyakan atau saat mengambil hasil pemeriksaan	5	4	3	2	1
4	Petugas member informasi yang jelas pada saat pasien/keluarga menanyakan tentang pengambilan hasil pemeriksaan	5	4	3	2	1
5	Tidak ada komunikasi yang baik antar petugas laboratorium dengan pasien/keluarga	1	2	3	4	5

X <sub>3</sub>	Jaminan	S	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan yang sopan dan ramah dilakukan oleh petugas laboratorium	5	4	3	2	1
2	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diambil sampelnya	5	4	3	2	1
3	Alat-alat yang digunakan petugas untuk mengambil sampel tidak bersih	5	4	3	2	1
4	Fasilitas di ruang rawat inap lengkap dan nyaman digunakan	5	4	3	2	1
5	Petugas memberikan hasil pemeriksaan yang akurat	5	4	3	2	1

X <sub>4</sub>	Empati	S	S	KS	TS	STS
1	Sikap, perilaku, dan tindakan petugas yang baik, ramah dan sopan	5	4	3	2	1
2	Petugas Peduli dan Perhatian terhadap Pasien serta mendengar keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Petugas melayani semua pasien tanpa memandang status social	5	4	3	2	1
4	Petugas paham apa yang dibutuhkan dan diingkan pasien	5	4	3	2	1
5	Petugas tidak dapat memberikan perhatian dan kenyamanan kepada pasien	1	2	3	4	5



X <sub>5</sub>	Bukti Fisik	S	S	KS	TS	STS
1	Ruang rawat inap yang nyaman dan sehat	5	4	3	2	1
2	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang rawat inap terjaga dengan baik	5	4	3	2	1
3	Fasilitas ruang rawat inap tidak cukup memadai	1	2	3	4	5
4	Petugas berpakaian rapi, bersih dan sopan	5	4	3	2	1
5	Adanya petugas yang selalu siaga pada saat dibutuhkan pasien	5	4	3	2	1

Keterangan : (Untuk Pernyataan dibawah ini)

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

## 2. KEPUASAN PASIEN (Y)

NO	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
1	Pasien puas dengan pelayanan yang handal, cepat dan tepat	5	4	3	2	1
2	Petugas tidak memuaskan pasien karena tidak dapat menyelesaikan keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Pasien puas dengan adanya jaminan kepercayaan dan kenyamanan saat diperiksa	1	2	3	4	5
4	Pasien puas dengan perhatian, komunikasi	5	4	3	2	1

	yang baik dan pelayanan tanpa memandang status sosial					
5	Pasien puas dengan kebersihan kerapian dan kenyamanan ruang rawat inap	5	4	3	2	1

**Lampiran 4. Perhitungan Jumlah Sampel**

$N = 2724$  populasi 1 tahun (tahun 2016)

$$N \text{ rata-rata per bulan} = \frac{2724}{12}$$

$S = 227$  responden

### Lampiran 5. Data Skor Kuesioner Try Out

No	Reliability					JML	No	Responsiveness					JML	No	Assurance					JML
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	4	5	5	3	4	21	1	5	5	4	4	5	23	1	4	5	4	4	4	21
2	4	4	4	5	5	22	2	4	4	4	4	4	20	2	5	4	5	5	4	23
3	3	4	4	3	4	18	3	5	4	4	3	4	20	3	4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	2	4	18	4	5	5	4	3	4	21
5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	4	5	4	23	6	3	5	5	4	5	22	6	4	3	5	3	5	20
7	5	4	5	3	5	22	7	3	4	3	5	4	19	7	5	5	3	4	4	21
8	4	5	4	4	4	21	8	5	5	4	4	5	23	8	3	4	4	5	4	20
9	4	5	5	5	5	24	9	4	5	5	4	5	23	9	4	4	5	5	3	21
10	2	4	5	5	3	19	10	3	4	3	2	4	16	10	3	4	3	3	4	17
11	3	3	4	3	4	17	11	3	5	3	3	5	19	11	4	4	3	5	3	19
12	3	3	4	4	4	18	12	3	3	3	3	3	15	12	4	5	3	4	3	19
13	3	4	3	3	4	17	13	4	4	4	3	4	19	13	4	5	4	4	4	21
14	3	3	4	4	4	18	14	4	3	3	3	3	16	14	4	4	3	4	3	18
15	3	4	3	3	5	18	15	4	4	3	3	4	18	15	5	3	3	4	3	18
16	4	4	4	5	5	22	16	5	4	3	4	4	20	16	5	3	3	5	3	19
17	5	4	4	4	5	22	17	4	4	4	4	4	20	17	5	4	4	5	5	23
18	4	4	4	4	5	21	18	5	4	4	4	4	21	18	4	5	4	4	4	21
19	5	5	5	4	5	24	19	4	5	4	5	5	23	19	5	5	4	3	4	21
20	5	4	4	5	5	23	20	5	4	5	4	4	22	20	5	4	5	5	5	24
21	5	5	5	5	5	25	21	5	4	4	4	4	21	21	3	5	4	4	5	21
22	4	4	4	4	3	19	22	4	4	4	3	4	19	22	3	5	4	5	4	21
23	3	5	3	5	4	20	23	3	5	3	3	5	19	23	4	5	3	4	3	19
24	4	4	5	5	5	23	24	4	4	3	5	4	20	24	5	4	3	5	3	20
25	3	3	5	4	4	19	25	4	5	5	4	5	23	25	4	4	5	4	5	22
26	4	5	3	5	5	22	26	4	5	3	5	5	22	26	5	5	5	4	3	22
27	4	4	5	3	4	20	27	4	4	5	4	4	21	27	4	4	5	4	5	22
28	3	5	3	4	4	19	28	4	5	3	4	5	21	28	4	4	3	4	3	18
29	2	4	5	3	5	19	29	4	4	5	5	4	22	29	4	5	5	5	5	24
30	5	3	4	4	5	21	30	5	3	4	5	3	20	30	5	5	4	5	4	23
31	4	4	5	4	5	22	31	5	4	5	3	4	21	31	5	3	5	4	3	20
32	5	5	4	4	4	22	32	3	5	4	4	5	21	32	4	4	4	4	3	19
33	4	4	4	4	5	21	33	4	4	4	5	4	21	33	5	5	4	5	4	23
34	4	5	5	5	5	24	34	5	4	5	3	4	21	34	5	5	5	5	5	25
35	2	3	5	3	4	17	35	3	4	5	3	4	19	35	4	3	5	5	5	22

36	3	3	3	3	5	17	36	3	5	3	3	5	19	36	5	5	3	4	3	20
37	3	3	4	4	3	17	37	3	5	4	4	5	21	37	3	4	4	5	4	20
38	3	4	5	3	4	19	38	4	5	5	3	5	22	38	4	4	5	5	3	21
39	3	3	3	3	3	15	39	3	4	3	3	4	17	39	3	4	3	4	4	18
40	3	3	3	3	4	16	40	3	5	3	3	5	19	40	4	4	3	3	3	17
41	4	4	4	4	4	20	41	4	4	4	4	4	20	41	4	4	5	5	5	23
42	4	4	4	4	5	21	42	5	4	5	4	4	22	42	5	5	5	5	4	24
43	4	5	4	5	4	22	43	4	5	4	5	5	23	43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	4	4	22	44	5	4	5	4	4	22	44	4	5	5	5	5	24
45	4	4	4	5	4	21	45	5	5	5	5	5	25	45	5	5	5	5	5	25
46	3	3	4	4	3	17	46	4	5	4	4	5	22	46	3	4	4	4	3	18
47	3	3	3	4	5	18	47	4	4	4	4	4	20	47	5	4	4	4	4	21
48	4	5	3	5	4	21	48	4	4	3	3	4	18	48	4	3	3	3	5	18
49	3	4	5	5	5	22	49	5	3	4	4	3	19	49	5	4	4	4	3	20
50	5	5	4	3	4	21	50	4	4	3	5	4	20	50	4	3	3	3	3	16
51	3	4	5	4	5	21	51	5	4	4	4	4	21	51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	5	21	52	4	4	4	4	4	20	52	5	4	4	4	5	22
53	3	5	4	3	5	20	53	3	3	3	3	3	15	53	5	3	3	3	4	18
54	4	5	5	4	3	21	54	2	2	2	2	3	11	54	3	5	2	5	3	18
55	3	3	5	5	4	20	55	5	5	5	5	5	25	55	4	5	5	5	2	21
56	4	4	4	5	5	22	56	4	4	4	4	4	20	56	5	3	4	3	5	20
57	5	5	5	5	3	23	57	5	5	5	5	5	25	57	3	4	5	4	4	20
58	4	3	4	4	3	18	58	4	4	4	4	4	20	58	3	5	4	5	5	22
59	5	3	5	4	3	20	59	4	4	4	4	4	20	59	3	3	4	3	4	17
60	5	3	5	2	4	19	60	2	2	2	2	3	11	60	4	3	2	3	4	16
61	4	4	4	3	3	18	61	3	3	3	3	3	15	61	3	3	3	3	2	14
62	4	3	4	3	3	17	62	3	3	3	3	3	15	62	3	4	3	4	3	17
63	2	3	3	3	3	14	63	3	3	3	3	3	15	63	3	4	3	4	3	17
64	4	3	4	3	3	17	64	3	3	3	3	3	15	64	3	3	3	3	3	15
65	3	4	3	3	3	16	65	3	3	3	3	3	15	65	3	3	3	3	3	15
66	5	5	5	5	4	24	66	5	4	4	4	4	21	66	4	3	4	3	4	18
67	5	3	5	5	5	23	67	4	4	4	4	4	20	67	5	4	4	4	4	21
68	4	4	3	3	4	18	68	4	4	4	5	4	21	68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	4	4	5	23	69	5	5	5	4	5	24	69	5	4	5	4	5	23
70	5	5	5	5	5	25	70	5	4	4	5	4	22	70	5	5	4	5	4	23
71	4	3	3	3	4	17	71	3	3	4	4	3	17	71	4	4	4	5	4	21
72	5	5	3	3	4	20	72	4	3	3	4	3	17	72	4	5	3	4	3	19
73	3	4	3	3	3	16	73	5	4	3	3	4	19	73	3	5	3	3	3	17
74	4	4	4	4	4	20	74	3	3	5	4	3	18	74	4	5	5	3	5	22

75	3	4	3	3	3	16	75	3	5	4	3	5	20	75	3	5	4	5	4	21
76	4	4	3	3	4	18	76	4	3	5	4	3	19	76	4	4	5	3	5	21
77	4	5	3	5	4	21	77	5	4	4	4	4	21	77	4	5	4	5	4	22
78	4	5	4	4	3	20	78	4	3	4	3	3	17	78	3	5	4	3	4	19
79	4	4	4	4	2	18	79	4	4	5	4	4	21	79	2	3	5	5	5	20
80	5	3	4	4	5	21	80	5	3	5	5	3	21	80	5	5	5	4	5	24
81	4	5	5	5	4	23	81	5	4	4	5	4	22	81	4	3	4	4	3	18
82	5	5	4	4	5	23	82	3	5	5	5	5	23	82	5	4	5	5	4	23
83	4	5	4	4	5	22	83	5	4	4	4	4	21	83	4	5	4	4	5	22
84	5	4	3	5	4	21	84	5	5	5	4	5	24	84	4	5	5	4	3	21
85	4	5	3	3	2	17	85	3	5	5	2	5	20	85	2	3	5	2	3	15
86	5	4	5	5	3	22	86	3	4	4	3	4	18	86	3	5	4	3	3	18
87	5	4	3	3	3	18	87	3	4	4	3	4	18	87	3	4	4	3	4	18
88	4	4	5	5	3	21	88	4	3	3	3	3	16	88	3	4	3	3	3	16
89	5	4	3	3	3	18	89	3	4	4	3	4	18	89	3	4	4	3	3	17
90	4	5	5	5	5	24	90	3	3	3	3	3	15	90	3	4	3	3	3	16
91	5	4	4	5	3	21	91	5	4	4	5	5	23	91	4	4	4	4	4	20
92	4	5	4	5	4	22	92	4	5	5	4	4	22	92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	5	21	93	5	4	4	5	4	22	93	4	4	5	4	5	22
94	5	5	5	5	5	25	94	4	4	5	4	3	20	94	5	4	3	4	4	20
95	5	5	5	5	4	24	95	5	3	5	5	5	23	95	5	5	4	3	5	22
96	3	4	5	3	5	20	96	4	3	4	5	5	21	96	4	4	4	3	5	20
97	4	4	3	3	5	19	97	4	5	4	4	5	22	97	4	4	5	5	5	23
98	5	5	5	4	5	24	98	3	4	3	4	4	18	98	3	5	3	4	4	19
99	3	4	3	5	4	19	99	4	5	4	4	5	22	99	4	5	3	5	5	22
100	3	3	5	4	4	19	100	4	4	3	4	2	17	100	3	4	4	4	4	19
101	4	4	4	4	4	20	101	5	5	4	4	4	22	101	5	5	4	5	4	23
102	4	5	4	5	5	23	102	5	4	5	5	5	24	102	4	4	4	4	4	20
103	4	4	4	5	5	22	103	4	5	5	5	4	23	103	4	4	5	5	5	23
104	5	5	5	5	4	24	104	5	5	5	5	5	25	104	4	4	4	4	5	21
105	4	4	4	4	5	21	105	5	4	5	5	5	24	105	5	4	5	4	5	23
106	5	4	4	5	5	23	106	5	5	5	5	4	24	106	5	5	5	5	5	25
107	4	4	4	4	4	20	107	4	4	4	4	5	21	107	4	3	5	4	5	21
108	2	3	2	3	4	14	108	5	5	4	5	5	24	108	3	3	3	3	3	15
109	5	4	5	4	5	23	109	5	5	5	5	4	24	109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20	110	5	5	5	5	5	25	110	4	5	5	5	4	23
111	4	4	4	4	5	21	111	5	5	5	4	5	24	111	4	4	4	4	4	20
112	4	4	4	4	5	21	112	5	3	5	4	4	21	112	4	4	4	4	4	20
113	4	4	4	3	4	19	113	4	5	4	5	4	22	113	5	4	4	4	4	21

114	5	5	5	5	5	25	114	4	5	5	4	5	23	114	5	5	4	4	5	23
115	5	5	4	4	4	22	115	5	4	4	5	5	23	115	5	4	4	5	5	23
116	4	4	4	4	4	20	116	4	5	5	5	5	24	116	4	4	5	5	4	22
117	4	4	4	5	4	21	117	4	4	4	5	4	21	117	5	4	5	4	4	22
118	5	5	5	5	4	24	118	5	5	5	5	5	25	118	4	4	5	4	5	22
119	5	5	5	5	5	25	119	4	4	5	5	5	23	119	4	4	5	4	5	22
120	5	5	4	5	5	24	120	5	5	5	5	5	25	120	4	4	4	4	4	20
121	4	4	4	4	4	20	121	4	4	4	4	4	20	121	4	4	4	4	4	20
122	4	4	4	4	4	20	122	4	5	5	5	5	24	122	4	4	5	4	5	22
123	4	4	4	4	5	21	123	5	5	5	5	5	25	123	4	4	4	4	5	21
124	4	4	4	4	5	21	124	5	5	4	5	5	24	124	4	4	5	4	5	22
125	4	4	4	4	5	21	125	3	4	4	4	4	19	125	4	4	4	4	5	21
126	4	4	4	4	5	21	126	4	5	5	5	5	24	126	4	4	5	4	5	22
127	5	4	4	5	5	23	127	5	5	4	5	5	24	127	4	4	5	5	4	22
128	5	4	4	5	5	23	128	4	5	5	5	5	24	128	4	4	5	5	4	22
129	4	4	4	4	5	21	129	5	5	5	5	5	25	129	4	4	5	4	4	21
130	5	4	4	5	5	23	130	4	5	5	5	4	23	130	5	5	4	5	5	24
131	5	4	4	5	3	21	131	5	4	4	5	5	23	131	4	4	4	4	4	20
132	4	5	4	5	4	22	132	4	5	5	4	4	22	132	5	5	5	5	5	25
133	4	4	4	4	5	21	133	5	4	4	5	4	22	133	4	4	5	4	5	22
134	5	5	5	5	5	25	134	4	4	5	4	3	20	134	5	4	3	4	4	20
135	5	5	5	5	4	24	135	5	3	5	5	5	23	135	5	5	4	3	5	22
136	3	4	5	3	5	20	136	4	3	4	5	5	21	136	4	4	4	3	5	20
137	4	4	3	3	5	19	137	4	5	4	4	5	22	137	4	4	5	5	5	23
138	5	5	5	4	5	24	138	3	4	3	4	4	18	138	3	5	3	4	4	19
139	3	4	3	5	4	19	139	4	5	4	4	5	22	139	4	5	3	5	5	22
140	3	3	5	4	4	19	140	4	4	3	4	2	17	140	3	4	4	4	4	19
141	4	4	4	4	4	20	141	5	5	4	4	4	22	141	5	5	4	5	4	23
142	4	5	4	5	5	23	142	5	4	5	5	5	24	142	4	4	4	4	4	20
143	4	4	4	5	5	22	143	4	5	5	5	4	23	143	4	4	5	5	5	23
144	5	5	5	5	4	24	144	5	5	5	5	5	25	144	4	4	4	4	5	21
145	4	4	4	4	5	21	145	5	4	5	5	5	24	145	5	4	5	4	5	23
146	5	4	4	5	5	23	146	5	5	5	5	4	24	146	5	5	5	5	5	25
147	4	4	4	4	4	20	147	4	4	4	4	5	21	147	4	3	5	4	5	21
148	2	3	2	3	4	14	148	5	5	4	5	5	24	148	3	3	3	3	3	15
149	5	4	5	4	5	23	149	5	5	5	5	4	24	149	4	4	4	4	4	20
150	4	4	4	4	4	20	150	5	5	5	5	5	25	150	4	5	5	5	4	23
151	4	4	4	4	5	21	151	5	5	5	4	5	24	151	4	4	4	4	4	20
152	4	4	4	4	5	21	152	5	3	5	4	4	21	152	4	4	4	4	4	20

153	4	4	4	3	4	19	153	4	5	4	5	4	22	153	5	4	4	4	21
154	5	5	5	5	5	25	154	4	5	5	4	5	23	154	5	5	4	4	23
155	5	5	4	4	4	22	155	5	4	4	5	5	23	155	5	4	4	5	23
156	4	4	4	4	4	20	156	4	5	5	5	5	24	156	4	4	5	5	22
157	4	4	4	5	4	21	157	4	4	4	5	4	21	157	5	4	5	4	22
158	5	5	5	5	4	24	158	5	5	5	5	5	25	158	4	4	5	4	22
159	5	5	5	5	5	25	159	4	4	5	5	5	23	159	4	4	5	4	22
160	5	5	4	5	5	24	160	5	5	5	5	5	25	160	4	4	4	4	20
161	4	4	4	4	4	20	161	4	4	4	4	4	20	161	4	4	4	4	20
162	4	4	4	4	4	20	162	4	5	5	5	5	24	162	4	4	5	4	22
163	4	4	4	4	5	21	163	5	5	5	5	5	25	163	4	4	4	4	21
164	4	4	4	4	5	21	164	5	5	4	5	5	24	164	4	4	5	4	22
165	4	4	4	4	5	21	165	3	4	4	4	4	19	165	4	4	4	4	21
166	4	4	4	4	5	21	166	4	5	5	5	5	24	166	4	4	5	4	22
167	5	4	4	5	5	23	167	5	5	4	5	5	24	167	4	4	5	5	22
168	5	4	4	5	5	23	168	4	5	5	5	5	24	168	4	4	5	5	22
169	4	4	4	4	5	21	169	5	5	5	5	5	25	169	4	4	5	4	21
170	5	4	4	5	5	23	170	4	5	5	5	4	23	170	5	5	4	5	24
171	5	4	4	5	3	21	171	5	4	4	5	5	23	171	4	4	4	4	20
172	4	5	4	5	4	22	172	4	5	5	4	4	22	172	5	5	5	5	25
173	4	4	4	4	5	21	173	5	4	4	5	4	22	173	4	4	5	4	22
174	5	5	5	5	5	25	174	4	4	5	4	3	20	174	5	4	3	4	20
175	5	5	5	5	4	24	175	5	3	5	5	5	23	175	5	5	4	3	22
176	3	4	5	3	5	20	176	4	3	4	5	5	21	176	4	4	4	3	20
177	4	4	3	3	5	19	177	4	5	4	4	5	22	177	4	4	5	5	23
178	5	5	5	4	5	24	178	3	4	3	4	4	18	178	3	5	3	4	19
179	3	4	3	5	4	19	179	4	5	4	4	5	22	179	4	5	3	5	22
180	3	3	5	4	4	19	180	4	4	3	4	2	17	180	3	4	4	4	19
181	4	4	4	4	4	20	181	5	5	4	4	4	22	181	5	5	4	5	23
182	4	5	4	5	5	23	182	5	4	5	5	5	24	182	4	4	4	4	20
183	4	4	4	5	5	22	183	4	5	5	5	4	23	183	4	4	5	5	23
184	5	5	5	5	4	24	184	5	5	5	5	5	25	184	4	4	4	4	21
185	4	4	4	4	5	21	185	5	4	5	5	5	24	185	5	4	5	4	23
186	5	4	4	5	5	23	186	5	5	5	5	4	24	186	5	5	5	5	25
187	4	4	4	4	4	20	187	4	4	4	4	5	21	187	4	3	5	4	21
188	2	3	2	3	4	14	188	5	5	4	5	5	24	188	3	3	3	3	15
189	5	4	5	4	5	23	189	5	5	5	5	4	24	189	4	4	4	4	20
190	4	4	4	4	4	20	190	5	5	5	5	5	25	190	4	5	5	5	23
191	4	4	4	4	5	21	191	5	5	5	4	5	24	191	4	4	4	4	20



192	4	4	4	4	5	21	192	5	3	5	4	4	21	192	4	4	4	4	4	20
193	4	4	4	4	4	20	193	4	4	4	4	4	20	193	4	4	4	4	4	20
194	5	5	5	5	5	25	194	5	5	5	5	5	25	194	5	5	5	5	5	25
195	5	5	5	5	5	25	195	5	4	4	4	5	22	195	5	4	4	4	5	22
196	4	5	5	5	5	24	196	5	5	5	4	4	23	196	5	4	5	4	4	22
197	5	5	5	4	4	23	197	5	4	4	4	5	22	197	5	4	4	4	4	21
198	4	4	4	4	4	20	198	4	4	4	4	4	20	198	5	5	4	5	4	23
199	4	4	4	4	4	20	199	4	4	4	5	4	21	199	4	4	4	4	4	20
200	4	5	4	4	4	21	200	4	4	4	4	4	20	200	4	4	4	4	4	20
201	5	5	5	5	5	25	201	4	4	5	5	5	23	201	4	5	5	4	4	22
202	5	4	4	5	5	23	202	4	4	4	4	4	20	202	5	4	4	4	4	21
203	5	5	5	5	5	25	203	5	5	5	5	5	25	203	5	5	5	5	5	25
204	4	4	4	4	4	20	204	4	4	4	4	4	20	204	4	4	4	4	4	20
205	4	5	4	4	4	21	205	4	4	4	4	4	20	205	5	4	4	4	4	21
206	5	5	5	5	5	25	206	5	5	5	5	5	25	206	5	5	5	5	5	25
207	4	4	4	4	4	20	207	4	4	4	4	4	20	207	4	4	4	4	4	20
208	5	5	5	5	5	25	208	5	5	5	5	5	25	208	5	5	5	5	5	25
209	5	5	5	3	4	22	209	4	4	4	5	4	21	209	4	4	5	5	4	22
210	4	4	4	4	4	20	210	4	4	4	5	4	21	210	4	4	4	4	4	20
211	4	4	4	4	4	20	211	4	4	4	4	4	20	211	4	4	4	4	4	20
212	4	4	4	4	4	20	212	4	4	4	4	4	20	212	4	4	4	4	4	20
213	4	4	4	4	4	20	213	4	4	4	4	4	20	213	4	4	4	4	4	20
214	5	5	5	5	5	25	214	4	4	4	4	4	20	214	5	5	5	5	5	25
215	5	5	5	5	5	25	215	5	5	5	5	5	25	215	5	5	5	5	5	25
216	4	4	4	4	4	20	216	4	4	4	4	4	20	216	4	4	4	4	4	20
217	5	5	5	5	5	25	217	5	5	5	5	5	25	217	5	5	5	5	5	25
218	4	4	4	4	4	20	218	4	4	4	4	4	20	218	4	4	4	4	4	20
219	5	5	4	4	4	22	219	4	5	4	4	5	22	219	5	5	5	4	4	23
220	4	4	4	4	4	20	220	4	4	4	4	4	20	220	4	4	4	3	4	19
221	4	5	4	4	4	21	221	4	5	4	4	4	21	221	5	4	4	4	4	21
222	4	4	4	4	4	20	222	4	4	4	4	4	20	222	4	4	4	4	4	20
223	5	5	5	4	4	23	223	5	5	5	5	5	25	223	5	5	4	4	4	22
224	4	4	4	4	4	20	224	5	5	5	5	5	25	224	5	4	4	4	4	21
225	4	4	4	4	4	20	225	4	4	4	4	4	20	225	5	4	4	4	4	21
226	4	5	5	3	4	21	226	5	5	4	4	5	23	226	4	5	4	4	4	21
227	4	4	4	5	5	22	227	4	4	4	4	4	20	227	5	4	5	5	4	23

## Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Reliability

### Reliability

[DataSet0]

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4,30	,651	30
x1.2	4,20	,484	30
x1.3	4,10	,548	30
x1.4	4,33	,606	30
x1.5	4,60	,498	30

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	17,23	2,530	,829	,727
x1.2	17,33	3,264	,670	,786
x1.3	17,43	3,013	,715	,769
x1.4	17,20	2,855	,707	,770
x1.5	16,93	3,926	,251	,883

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,53	4,671	2,161	5

## Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas Responsiveness

### Reliability

[DataSet0] D:\SKRIPSI 2017\Data validitas x1.sav

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,613	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	4,53	,571	30
x2.2	4,67	,547	30
x2.3	4,67	,479	30
x2.4	4,77	,430	30
x2.5	4,67	,479	30

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	18,77	1,702	,311	,594
x2.2	18,63	1,689	,356	,566
x2.3	18,63	1,826	,337	,574
x2.4	18,53	1,775	,465	,518
x2.5	18,63	1,757	,398	,544

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,30	2,493	1,579	5

## Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas Assurance

### Reliability

[DataSet0] D:\SKRIPSI 2017\Data validitas x2.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,692	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	4,23	,504	30
x3.2	4,10	,481	30
x3.3	4,47	,571	30
x3.4	4,27	,521	30
x3.5	4,47	,571	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	17,30	2,148	,509	,616
x3.2	17,43	2,185	,519	,614
x3.3	17,07	2,271	,323	,698
x3.4	17,27	2,064	,547	,598
x3.5	17,07	2,202	,369	,678

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,53	3,154	1,776	5

## Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Tangible

### Reliability

[DataSet0] D:\SKRIPSI 2017\Data validitas x3.sav

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x4.1	4,33	,606	30
x4.2	4,23	,504	30
x4.3	4,37	,556	30
x4.4	4,17	,699	30
x4.5	4,37	,669	30

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	17,13	3,568	,472	,773
x4.2	17,23	3,495	,672	,718
x4.3	17,10	3,472	,596	,735
x4.4	17,30	2,976	,643	,716
x4.5	17,10	3,403	,472	,777

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,47	5,016	2,240	5

## Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Emphaty

### Reliability

[DataSet0] D:\SKRIPSI 2017\Data validitas x4.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,694	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x5.1	4,50	,572	30
x5.2	4,37	,615	30
x5.3	4,57	,504	30
x5.4	4,50	,572	30
x5.5	4,43	,568	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	17,87	2,257	,601	,576
x5.2	18,00	2,207	,566	,589
x5.3	17,80	2,924	,256	,715
x5.4	17,87	2,533	,416	,658
x5.5	17,93	2,547	,413	,659

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,37	3,620	1,903	5

## Lampiran 11. Data Skor Kuesioner Penelitian

### Lampiran 11. Uji Validitas dan Reliabilitas Satisfaction

#### Reliability

[DataSet0] D:\SKRIPSI 2017\Data validitas x5.sav

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1	4,40	,621	30
y2	4,77	,430	30
y3	4,47	,507	30
y4	4,37	,556	30
y5	4,53	,507	30

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	18,13	1,982	,489	,654
y2	17,77	2,530	,371	,695
y3	18,07	2,478	,305	,721
y4	18,17	1,868	,688	,558
y5	18,00	2,207	,503	,646

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,53	3,223	1,795	5

## Lampiran 12. Data Skor Kuesioner Penelitian

NO	MUTU PELAYANAN														
	XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	3	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	3	5
7	5	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4
8	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4
9	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3
10	2	4	5	5	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4
11	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5	3
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3
13	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
14	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
15	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
16	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3
17	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4
20	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5
22	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4
23	3	5	3	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	4	3
24	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3
25	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
26	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3
27	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
28	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3
29	2	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
30	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4
31	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3
32	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
34	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
35	2	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	5
36	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	4	3



37	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4
38	3	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
40	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
42	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
43	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
44	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
45	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3
47	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
48	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
49	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3
50	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3
51	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
53	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4
54	4	5	5	4	3	2	2	2	2	3	3	5	2	5	3
55	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2
NO	MUTU PELAYANAN														
	XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
56	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5
57	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5
59	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
60	5	3	5	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4
61	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
67	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
68	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
69	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
70	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
71	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4
72	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3
73	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3

74	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3	5
75	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	4	5	4
76	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5
77	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
78	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4
79	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	3	5	5	5
80	5	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5
81	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
82	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4
83	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
84	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3
85	4	5	3	3	2	3	5	5	2	5	2	3	5	2	3
86	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
87	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
88	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
89	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
90	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
91	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
92	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
94	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4
95	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5
96	3	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5
97	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
98	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4
99	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5
100	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
102	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
103	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
104	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
105	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
106	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
108	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3
109	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
111	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4

NO	MUTU PELAYANAN														
	XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
113	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
115	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
116	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
117	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
118	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
119	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
120	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
123	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
124	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
125	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
126	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
127	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
128	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
129	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
130	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
131	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
132	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
134	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4
135	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5
136	3	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5
137	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
138	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4
139	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5
140	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
142	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
143	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
144	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
145	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
146	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
148	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3
149	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

150	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
151	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
154	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
155	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
156	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
157	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
158	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
159	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
160	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
163	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
164	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
165	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
166	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
167	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
168	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
169	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4



207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
224	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
226	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
227	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4

**Lampiran 13. Data Skor Kuesioner Penelitian**

No	Reliability					JML	No	Responsiveness					JML	No	Assurance					JML
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	4	5	5	3	4	21	1	5	5	4	4	5	23	1	4	5	4	4	4	21
2	4	4	4	5	5	22	2	4	4	4	4	4	20	2	5	4	5	5	4	23
3	3	4	4	3	4	18	3	5	4	4	3	4	20	3	4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	2	4	18	4	5	5	4	3	4	21
5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	4	5	4	23	6	3	5	5	4	5	22	6	4	3	5	3	5	20
7	5	4	5	3	5	22	7	3	4	3	5	4	19	7	5	5	3	4	4	21
8	4	5	4	4	4	21	8	5	5	4	4	5	23	8	3	4	4	5	4	20
9	4	5	5	5	5	24	9	4	5	5	4	5	23	9	4	4	5	5	3	21
10	2	4	5	5	3	19	10	3	4	3	2	4	16	10	3	4	3	3	4	17
11	3	3	4	3	4	17	11	3	5	3	3	5	19	11	4	4	3	5	3	19
12	3	3	4	4	4	18	12	3	3	3	3	3	15	12	4	5	3	4	3	19
13	3	4	3	3	4	17	13	4	4	4	3	4	19	13	4	5	4	4	4	21
14	3	3	4	4	4	18	14	4	3	3	3	3	16	14	4	4	3	4	3	18
15	3	4	3	3	5	18	15	4	4	3	3	4	18	15	5	3	3	4	3	18
16	4	4	4	5	5	22	16	5	4	3	4	4	20	16	5	3	3	5	3	19
17	5	4	4	4	5	22	17	4	4	4	4	4	20	17	5	4	4	5	5	23
18	4	4	4	4	5	21	18	5	4	4	4	4	21	18	4	5	4	4	4	21
19	5	5	5	4	5	24	19	4	5	4	5	5	23	19	5	5	4	3	4	21
20	5	4	4	5	5	23	20	5	4	5	4	4	22	20	5	4	5	5	5	24
21	5	5	5	5	5	25	21	5	4	4	4	4	21	21	3	5	4	4	5	21
22	4	4	4	4	3	19	22	4	4	4	3	4	19	22	3	5	4	5	4	21
23	3	5	3	5	4	20	23	3	5	3	3	5	19	23	4	5	3	4	3	19
24	4	4	5	5	5	23	24	4	4	3	5	4	20	24	5	4	3	5	3	20
25	3	3	5	4	4	19	25	4	5	5	4	5	23	25	4	4	5	4	5	22
26	4	5	3	5	5	22	26	4	5	3	5	5	22	26	5	5	5	4	3	22
27	4	4	5	3	4	20	27	4	4	5	4	4	21	27	4	4	5	4	5	22
28	3	5	3	4	4	19	28	4	5	3	4	5	21	28	4	4	3	4	3	18
29	2	4	5	3	5	19	29	4	4	5	5	4	22	29	4	5	5	5	5	24
30	5	3	4	4	5	21	30	5	3	4	5	3	20	30	5	5	4	5	4	23
31	4	4	5	4	5	22	31	5	4	5	3	4	21	31	5	3	5	4	3	20
32	5	5	4	4	4	22	32	3	5	4	4	5	21	32	4	4	4	4	3	19
33	4	4	4	4	5	21	33	4	4	4	5	4	21	33	5	5	4	5	4	23
34	4	5	5	5	5	24	34	5	4	5	3	4	21	34	5	5	5	5	5	25

35	2	3	5	3	4	17	35	3	4	5	3	4	19	35	4	3	5	5	5	22
36	3	3	3	3	5	17	36	3	5	3	3	5	19	36	5	5	3	4	3	20
37	3	3	4	4	3	17	37	3	5	4	4	5	21	37	3	4	4	5	4	20
38	3	4	5	3	4	19	38	4	5	5	3	5	22	38	4	4	5	5	3	21
39	3	3	3	3	3	15	39	3	4	3	3	4	17	39	3	4	3	4	4	18
40	3	3	3	3	4	16	40	3	5	3	3	5	19	40	4	4	3	3	3	17
41	4	4	4	4	4	20	41	4	4	4	4	4	20	41	4	4	5	5	5	23
42	4	4	4	4	5	21	42	5	4	5	4	4	22	42	5	5	5	5	4	24
43	4	5	4	5	4	22	43	4	5	4	5	5	23	43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	4	4	22	44	5	4	5	4	4	22	44	4	5	5	5	5	24
45	4	4	4	5	4	21	45	5	5	5	5	5	25	45	5	5	5	5	5	25
46	3	3	4	4	3	17	46	4	5	4	4	5	22	46	3	4	4	4	3	18
47	3	3	3	4	5	18	47	4	4	4	4	4	20	47	5	4	4	4	4	21
48	4	5	3	5	4	21	48	4	4	3	3	4	18	48	4	3	3	3	5	18
49	3	4	5	5	5	22	49	5	3	4	4	3	19	49	5	4	4	4	3	20
50	5	5	4	3	4	21	50	4	4	3	5	4	20	50	4	3	3	3	3	16
51	3	4	5	4	5	21	51	5	4	4	4	4	21	51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	5	21	52	4	4	4	4	4	20	52	5	4	4	4	5	22
53	3	5	4	3	5	20	53	3	3	3	3	3	15	53	5	3	3	3	4	18
54	4	5	5	4	3	21	54	2	2	2	2	3	11	54	3	5	2	5	3	18
55	3	3	5	5	4	20	55	5	5	5	5	5	25	55	4	5	5	5	2	21
56	4	4	4	5	5	22	56	4	4	4	4	4	20	56	5	3	4	3	5	20
57	5	5	5	5	3	23	57	5	5	5	5	5	25	57	3	4	5	4	4	20
58	4	3	4	4	3	18	58	4	4	4	4	4	20	58	3	5	4	5	5	22
59	5	3	5	4	3	20	59	4	4	4	4	4	20	59	3	3	4	3	4	17
60	5	3	5	2	4	19	60	2	2	2	2	3	11	60	4	3	2	3	4	16
61	4	4	4	3	3	18	61	3	3	3	3	3	15	61	3	3	3	3	2	14
62	4	3	4	3	3	17	62	3	3	3	3	3	15	62	3	4	3	4	3	17
63	2	3	3	3	3	14	63	3	3	3	3	3	15	63	3	4	3	4	3	17
64	4	3	4	3	3	17	64	3	3	3	3	3	15	64	3	3	3	3	3	15
65	3	4	3	3	3	16	65	3	3	3	3	3	15	65	3	3	3	3	3	15
66	5	5	5	5	4	24	66	5	4	4	4	4	21	66	4	3	4	3	4	18
67	5	3	5	5	5	23	67	4	4	4	4	4	20	67	5	4	4	4	4	21
68	4	4	3	3	4	18	68	4	4	4	5	4	21	68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	4	4	5	23	69	5	5	5	4	5	24	69	5	4	5	4	5	23
70	5	5	5	5	5	25	70	5	4	4	5	4	22	70	5	5	4	5	4	23
71	4	3	3	3	4	17	71	3	3	4	4	3	17	71	4	4	4	5	4	21
72	5	5	3	3	4	20	72	4	3	3	4	3	17	72	4	5	3	4	3	19
73	3	4	3	3	3	16	73	5	4	3	3	4	19	73	3	5	3	3	3	17



74	4	4	4	4	4	20	74	3	3	5	4	3	18	74	4	5	5	3	5	22
75	3	4	3	3	3	16	75	3	5	4	3	5	20	75	3	5	4	5	4	21
76	4	4	3	3	4	18	76	4	3	5	4	3	19	76	4	4	5	3	5	21
77	4	5	3	5	4	21	77	5	4	4	4	4	21	77	4	5	4	5	4	22
78	4	5	4	4	3	20	78	4	3	4	3	3	17	78	3	5	4	3	4	19
79	4	4	4	4	2	18	79	4	4	5	4	4	21	79	2	3	5	5	5	20
80	5	3	4	4	5	21	80	5	3	5	5	3	21	80	5	5	5	4	5	24
81	4	5	5	5	4	23	81	5	4	4	5	4	22	81	4	3	4	4	3	18
82	5	5	4	4	5	23	82	3	5	5	5	5	23	82	5	4	5	5	4	23
83	4	5	4	4	5	22	83	5	4	4	4	4	21	83	4	5	4	4	5	22
84	5	4	3	5	4	21	84	5	5	5	4	5	24	84	4	5	5	4	3	21
85	4	5	3	3	2	17	85	3	5	5	2	5	20	85	2	3	5	2	3	15
86	5	4	5	5	3	22	86	3	4	4	3	4	18	86	3	5	4	3	3	18
87	5	4	3	3	3	18	87	3	4	4	3	4	18	87	3	4	4	3	4	18
88	4	4	5	5	3	21	88	4	3	3	3	3	16	88	3	4	3	3	3	16
89	5	4	3	3	3	18	89	3	4	4	3	4	18	89	3	4	4	3	3	17
90	4	5	5	5	5	24	90	3	3	3	3	3	15	90	3	4	3	3	3	16
91	5	4	4	5	3	21	91	5	4	4	5	5	23	91	4	4	4	4	4	20
92	4	5	4	5	4	22	92	4	5	5	4	4	22	92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	5	21	93	5	4	4	5	4	22	93	4	4	5	4	5	22
94	5	5	5	5	5	25	94	4	4	5	4	3	20	94	5	4	3	4	4	20
95	5	5	5	5	4	24	95	5	3	5	5	5	23	95	5	5	4	3	5	22
96	3	4	5	3	5	20	96	4	3	4	5	5	21	96	4	4	4	3	5	20
97	4	4	3	3	5	19	97	4	5	4	4	5	22	97	4	4	5	5	5	23
98	5	5	5	4	5	24	98	3	4	3	4	4	18	98	3	5	3	4	4	19
99	3	4	3	5	4	19	99	4	5	4	4	5	22	99	4	5	3	5	5	22
100	3	3	5	4	4	19	100	4	4	3	4	2	17	100	3	4	4	4	4	19
101	4	4	4	4	4	20	101	5	5	4	4	4	22	101	5	5	4	5	4	23
102	4	5	4	5	5	23	102	5	4	5	5	5	24	102	4	4	4	4	4	20
103	4	4	4	5	5	22	103	4	5	5	5	4	23	103	4	4	5	5	5	23
104	5	5	5	5	4	24	104	5	5	5	5	5	25	104	4	4	4	4	5	21
105	4	4	4	4	5	21	105	5	4	5	5	5	24	105	5	4	5	4	5	23
106	5	4	4	5	5	23	106	5	5	5	5	4	24	106	5	5	5	5	5	25
107	4	4	4	4	4	20	107	4	4	4	4	5	21	107	4	3	5	4	5	21
108	2	3	2	3	4	14	108	5	5	4	5	5	24	108	3	3	3	3	3	15
109	5	4	5	4	5	23	109	5	5	5	5	4	24	109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20	110	5	5	5	5	5	25	110	4	5	5	5	4	23
111	4	4	4	4	5	21	111	5	5	5	4	5	24	111	4	4	4	4	4	20
112	4	4	4	4	5	21	112	5	3	5	4	4	21	112	4	4	4	4	4	20

113	4	4	4	3	4	19	113	4	5	4	5	4	22	113	5	4	4	4	4	21
114	5	5	5	5	5	25	114	4	5	5	4	5	23	114	5	5	4	4	5	23
115	5	5	4	4	4	22	115	5	4	4	5	5	23	115	5	4	4	5	5	23
116	4	4	4	4	4	20	116	4	5	5	5	5	24	116	4	4	5	5	4	22
117	4	4	4	5	4	21	117	4	4	4	5	4	21	117	5	4	5	4	4	22
118	5	5	5	5	4	24	118	5	5	5	5	5	25	118	4	4	5	4	5	22
119	5	5	5	5	5	25	119	4	4	5	5	5	23	119	4	4	5	4	5	22
120	5	5	4	5	5	24	120	5	5	5	5	5	25	120	4	4	4	4	4	20
121	4	4	4	4	4	20	121	4	4	4	4	4	20	121	4	4	4	4	4	20
122	4	4	4	4	4	20	122	4	5	5	5	5	24	122	4	4	5	4	5	22
123	4	4	4	4	5	21	123	5	5	5	5	5	25	123	4	4	4	4	5	21
124	4	4	4	4	5	21	124	5	5	4	5	5	24	124	4	4	5	4	5	22
125	4	4	4	4	5	21	125	3	4	4	4	4	19	125	4	4	4	4	5	21
126	4	4	4	4	5	21	126	4	5	5	5	5	24	126	4	4	5	4	5	22
127	5	4	4	5	5	23	127	5	5	4	5	5	24	127	4	4	5	5	4	22
128	5	4	4	5	5	23	128	4	5	5	5	5	24	128	4	4	5	5	4	22
129	4	4	4	4	5	21	129	5	5	5	5	5	25	129	4	4	5	4	4	21
130	5	4	4	5	5	23	130	4	5	5	5	4	23	130	5	5	4	5	5	24
131	5	4	4	5	3	21	131	5	4	4	5	5	23	131	4	4	4	4	4	20
132	4	5	4	5	4	22	132	4	5	5	4	4	22	132	5	5	5	5	5	25
133	4	4	4	4	5	21	133	5	4	4	5	4	22	133	4	4	5	4	5	22
134	5	5	5	5	5	25	134	4	4	5	4	3	20	134	5	4	3	4	4	20
135	5	5	5	5	4	24	135	5	3	5	5	5	23	135	5	5	4	3	5	22
136	3	4	5	3	5	20	136	4	3	4	5	5	21	136	4	4	4	3	5	20
137	4	4	3	3	5	19	137	4	5	4	4	5	22	137	4	4	5	5	5	23
138	5	5	5	4	5	24	138	3	4	3	4	4	18	138	3	5	3	4	4	19
139	3	4	3	5	4	19	139	4	5	4	4	5	22	139	4	5	3	5	5	22
140	3	3	5	4	4	19	140	4	4	3	4	2	17	140	3	4	4	4	4	19
141	4	4	4	4	4	20	141	5	5	4	4	4	22	141	5	5	4	5	4	23
142	4	5	4	5	5	23	142	5	4	5	5	5	24	142	4	4	4	4	4	20
143	4	4	4	5	5	22	143	4	5	5	5	4	23	143	4	4	5	5	5	23
144	5	5	5	5	4	24	144	5	5	5	5	5	25	144	4	4	4	4	5	21
145	4	4	4	4	5	21	145	5	4	5	5	5	24	145	5	4	5	4	5	23
146	5	4	4	5	5	23	146	5	5	5	5	4	24	146	5	5	5	5	5	25
147	4	4	4	4	4	20	147	4	4	4	4	5	21	147	4	3	5	4	5	21
148	2	3	2	3	4	14	148	5	5	4	5	5	24	148	3	3	3	3	3	15
149	5	4	5	4	5	23	149	5	5	5	5	4	24	149	4	4	4	4	4	20
150	4	4	4	4	4	20	150	5	5	5	5	5	25	150	4	5	5	5	4	23
151	4	4	4	4	5	21	151	5	5	5	4	5	24	151	4	4	4	4	4	20

152	4	4	4	4	5	21	152	5	3	5	4	4	21	152	4	4	4	4	4	20
153	4	4	4	3	4	19	153	4	5	4	5	4	22	153	5	4	4	4	4	21
154	5	5	5	5	5	25	154	4	5	5	4	5	23	154	5	5	4	4	5	23
155	5	5	4	4	4	22	155	5	4	4	5	5	23	155	5	4	4	5	5	23
156	4	4	4	4	4	20	156	4	5	5	5	5	24	156	4	4	5	5	4	22
157	4	4	4	5	4	21	157	4	4	4	5	4	21	157	5	4	5	4	4	22
158	5	5	5	5	4	24	158	5	5	5	5	5	25	158	4	4	5	4	5	22
159	5	5	5	5	5	25	159	4	4	5	5	5	23	159	4	4	5	4	5	22
160	5	5	4	5	5	24	160	5	5	5	5	5	25	160	4	4	4	4	4	20
161	4	4	4	4	4	20	161	4	4	4	4	4	20	161	4	4	4	4	4	20
162	4	4	4	4	4	20	162	4	5	5	5	5	24	162	4	4	5	4	5	22
163	4	4	4	4	5	21	163	5	5	5	5	5	25	163	4	4	4	4	5	21
164	4	4	4	4	5	21	164	5	5	4	5	5	24	164	4	4	5	4	5	22
165	4	4	4	4	5	21	165	3	4	4	4	4	19	165	4	4	4	4	5	21
166	4	4	4	4	5	21	166	4	5	5	5	5	24	166	4	4	5	4	5	22
167	5	4	4	5	5	23	167	5	5	4	5	5	24	167	4	4	5	5	4	22
168	5	4	4	5	5	23	168	4	5	5	5	5	24	168	4	4	5	5	4	22
169	4	4	4	4	5	21	169	5	5	5	5	5	25	169	4	4	5	4	4	21
170	5	4	4	5	5	23	170	4	5	5	5	4	23	170	5	5	4	5	5	24
171	5	4	4	5	3	21	171	5	4	4	5	5	23	171	4	4	4	4	4	20
172	4	5	4	5	4	22	172	4	5	5	4	4	22	172	5	5	5	5	5	25
173	4	4	4	4	5	21	173	5	4	4	5	4	22	173	4	4	5	4	5	22
174	5	5	5	5	5	25	174	4	4	5	4	3	20	174	5	4	3	4	4	20
175	5	5	5	5	4	24	175	5	3	5	5	5	23	175	5	5	4	3	5	22
176	3	4	5	3	5	20	176	4	3	4	5	5	21	176	4	4	4	3	5	20
177	4	4	3	3	5	19	177	4	5	4	4	5	22	177	4	4	5	5	5	23
178	5	5	5	4	5	24	178	3	4	3	4	4	18	178	3	5	3	4	4	19
179	3	4	3	5	4	19	179	4	5	4	4	5	22	179	4	5	3	5	5	22
180	3	3	5	4	4	19	180	4	4	3	4	2	17	180	3	4	4	4	4	19
181	4	4	4	4	4	20	181	5	5	4	4	4	22	181	5	5	4	5	4	23
182	4	5	4	5	5	23	182	5	4	5	5	5	24	182	4	4	4	4	4	20
183	4	4	4	5	5	22	183	4	5	5	5	4	23	183	4	4	5	5	5	23
184	5	5	5	5	4	24	184	5	5	5	5	5	25	184	4	4	4	4	5	21
185	4	4	4	4	5	21	185	5	4	5	5	5	24	185	5	4	5	4	5	23
186	5	4	4	5	5	23	186	5	5	5	5	4	24	186	5	5	5	5	5	25
187	4	4	4	4	4	20	187	4	4	4	4	5	21	187	4	3	5	4	5	21
188	2	3	2	3	4	14	188	5	5	4	5	5	24	188	3	3	3	3	3	15
189	5	4	5	4	5	23	189	5	5	5	5	4	24	189	4	4	4	4	4	20
190	4	4	4	4	4	20	190	5	5	5	5	5	25	190	4	5	5	5	4	23

191	4	4	4	4	5	21	191	5	5	5	4	5	24	191	4	4	4	4	4	20
192	4	4	4	4	5	21	192	5	3	5	4	4	21	192	4	4	4	4	4	20
193	4	4	4	4	4	20	193	4	4	4	4	4	20	193	4	4	4	4	4	20
194	5	5	5	5	5	25	194	5	5	5	5	5	25	194	5	5	5	5	5	25
195	5	5	5	5	5	25	195	5	4	4	4	5	22	195	5	4	4	4	5	22
196	4	5	5	5	5	24	196	5	5	5	4	4	23	196	5	4	5	4	4	22
197	5	5	5	4	4	23	197	5	4	4	4	5	22	197	5	4	4	4	4	21
198	4	4	4	4	4	20	198	4	4	4	4	4	20	198	5	5	4	5	4	23
199	4	4	4	4	4	20	199	4	4	4	5	4	21	199	4	4	4	4	4	20
200	4	5	4	4	4	21	200	4	4	4	4	4	20	200	4	4	4	4	4	20
201	5	5	5	5	5	25	201	4	4	5	5	5	23	201	4	5	5	4	4	22
202	5	4	4	5	5	23	202	4	4	4	4	4	20	202	5	4	4	4	4	21
203	5	5	5	5	5	25	203	5	5	5	5	5	25	203	5	5	5	5	5	25
204	4	4	4	4	4	20	204	4	4	4	4	4	20	204	4	4	4	4	4	20
205	4	5	4	4	4	21	205	4	4	4	4	4	20	205	5	4	4	4	4	21
206	5	5	5	5	5	25	206	5	5	5	5	5	25	206	5	5	5	5	5	25
207	4	4	4	4	4	20	207	4	4	4	4	4	20	207	4	4	4	4	4	20
208	5	5	5	5	5	25	208	5	5	5	5	5	25	208	5	5	5	5	5	25
209	5	5	5	3	4	22	209	4	4	4	5	4	21	209	4	4	5	5	4	22
210	4	4	4	4	4	20	210	4	4	4	5	4	21	210	4	4	4	4	4	20
211	4	4	4	4	4	20	211	4	4	4	4	4	20	211	4	4	4	4	4	20
212	4	4	4	4	4	20	212	4	4	4	4	4	20	212	4	4	4	4	4	20
213	4	4	4	4	4	20	213	4	4	4	4	4	20	213	4	4	4	4	4	20
214	5	5	5	5	5	25	214	4	4	4	4	4	20	214	5	5	5	5	5	25
215	5	5	5	5	5	25	215	5	5	5	5	5	25	215	5	5	5	5	5	25
216	4	4	4	4	4	20	216	4	4	4	4	4	20	216	4	4	4	4	4	20
217	5	5	5	5	5	25	217	5	5	5	5	5	25	217	5	5	5	5	5	25
218	4	4	4	4	4	20	218	4	4	4	4	4	20	218	4	4	4	4	4	20
219	5	5	4	4	4	22	219	4	5	4	4	5	22	219	5	5	5	4	4	23
220	4	4	4	4	4	20	220	4	4	4	4	4	20	220	4	4	4	3	4	19
221	4	5	4	4	4	21	221	4	5	4	4	4	21	221	5	4	4	4	4	21
222	4	4	4	4	4	20	222	4	4	4	4	4	20	222	4	4	4	4	4	20
223	5	5	5	4	4	23	223	5	5	5	5	5	25	223	5	5	4	4	4	22
224	4	4	4	4	4	20	224	5	5	5	5	5	25	224	5	4	4	4	4	21
225	4	4	4	4	4	20	225	4	4	4	4	4	20	225	5	4	4	4	4	21
226	4	5	5	3	4	21	226	5	5	4	4	5	23	226	4	5	4	4	4	21
227	4	4	4	5	5	22	227	4	4	4	4	4	20	227	5	4	5	5	4	23

### Lampiran 14. Output Data Responden

#### Statistics

		Jenis kelamin	Usia	Pendidikan
N	Valid	227	227	227
	Missing	0	0	0

#### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	124	54.6	54.6	54.6
	perempuan	103	45.4	45.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 <sup>th</sup>	46	20.3	20.3	20.3
	31-50 <sup>th</sup>	116	51.1	51.1	71.4
	>50 <sup>th</sup>	65	28.6	28.6	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	12	5.3	5.3	5.3
	SMP	34	15.0	15.0	20.3
	SMA	78	34.4	34.4	54.6
	DIII	55	24.2	24.2	78.9
	S1	48	21.1	21.1	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

### Lampiran 15. OutPut Penelitian

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Satisfaction	21.07	2.469	227
Reliability	21.01	2.411	227
Responsiveness	21.35	2.718	227
Assurance	20.92	2.276	227
Tangible	20.80	2.513	227
Empathy	20.98	2.574	227

#### Correlations

		Satisfac tion	Reliabili ty	Responsiv eness	Assuran ce	Tangibl e	Empat hy
Pearson Correlation	Satisfaction	1.000	.392	.516	.618	.732	.641
	Reliability	.392	1.000	.411	.492	.516	.302
	Responsiveness	.516	.411	1.000	.561	.453	.464
	Assurance	.618	.492	.561	1.000	.701	.419
	Tangible	.732	.516	.453	.701	1.000	.582
	Empathy	.641	.302	.464	.419	.582	1.000
Sig. (1-tailed)	Satisfaction	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Reliability	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Responsiveness	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Assurance	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Tangible	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Empathy	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Satisfaction	227	227	227	227	227	227
	Reliability	227	227	227	227	227	227
	Responsiveness	227	227	227	227	227	227
	Assurance	227	227	227	227	227	227
	Tangible	227	227	227	227	227	227
	Empathy	227	227	227	227	227	227

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfaction

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.797 <sup>a</sup>	.635	1.508	.635	77.054	5	221	.000	2.031

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible

b. Dependent Variable: Satisfaction

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	875.691	5	175.138	77.054	.000 <sup>a</sup>
	Residual	502.318	221	2.273		
	Total	1378.009	226			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible

b. Dependent Variable: Satisfaction

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.654	1.134		1.459	.146					
Reliability	-.039	.050	-.038	-.780	.436	.392	-.052	-.032	.679	1.473
Responsiveness	.111	.048	.122	2.331	.021	.516	.155	.095	.602	1.661
Assurance	.165	.068	.152	2.439	.016	.618	.162	.099	.423	2.365
Tangible	.416	.065	.423	6.422	.000	.732	.397	.261	.381	2.628
Empathy	.275	.050	.287	5.489	.000	.641	.346	.223	.604	1.656

a. Dependent Variable: Satisfaction

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.28	25.00	21.07	1.968	227
Std. Predicted Value	-2.938	1.998	.000	1.000	227
Standard Error of Predicted Value	.114	.536	.233	.075	227
Adjusted Predicted Value	15.09	25.00	21.06	1.973	227
Residual	-4.002	4.489	.000	1.491	227
Std. Residual	-2.655	2.977	.000	.989	227
Stud. Residual	-2.676	3.027	.001	1.005	227
Deleted Residual	-4.068	4.638	.003	1.540	227
Stud. Deleted Residual	-2.715	3.084	.002	1.012	227
Mahal. Distance	.286	27.534	4.978	4.107	227
Cook's Distance	.000	.069	.006	.011	227
Centered Leverage Value	.001	.122	.022	.018	227

a. Dependent Variable: Satisfaction



