

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan yang berupa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta, sedangkan variabel *Tangibles* dan Fasilitas tidak berpegaruh secara parsial.
- b. Kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan yang berupa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* dan Fasilitas kesehatan laboratorium berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta.
- c. Variabel kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* dan Fasilitas sebesar 64,90 %, sisanya 35,10% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada obyek yang berbeda, karena penelitian ini hanya dilakukan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

- b. Penelitian ini hanya menggunakan dua faktor yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pasien dan tidak meneliti faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti harga dan biaya.
- c. Penelitian ini hanya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teorinya Parasuraman dan tidak menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang lain.

1.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk peningkatan kualitas Pelayanan Kesehatan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta peneliti memberi saran sebagai berikut :

- a. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, sehingga ini perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan pasien terjaga dan peran manajerial pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan melengkapi fasilitas ruang tunggu, tempat parkir dan kenyamanan ruangan yang cukup dan memadai sehingga dapat memenuhi harapan dari pasien.
- b. Variabel *tangibles* (berwujud) dan fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Variabel tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang seperti pada *tangibles* (penataan fasilitas ruangan laboratorium, kebersihan dan kelengkapan peralatan laboratorium, dan kerapian ruangan laboratorium) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator terutama indikator-indikator ini dapat lebih ditingkatkan dalam kelengkapan sarana dan prasarana fisik agar kepuasan pasien di Laboratorium rawat jalan Cendana juga lebih meningkat. Pada variabel fasilitas terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang seperti (security, ruang tunggu di laboratorium, dan tempat parkir)

sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator terutama indikator-indikator ini dapat lebih ditingkatkan dalam kondisi, kelengkapan fasilitas dan kebersihan fasilitas agar kepuasan dan kepercayaan pasien di Laboratorium rawat jalan Cendana juga lebih meningkat.

- d. Besarnya persentase variabel kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* dan Fasilitas sebesar 64,90 % masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 35,10 %. Bagi peneliti selanjutnya mungkin perlu menambah variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. *Sejarah RSUD Dr. Moewardi Surakarta*, (online), (<http://rsmoewardi.jatengprov.go.id/dtlprofil-7-sejarah-rsud-drmoewardi-surakarta.html>, diakses 20 Mei 2014)
- Aprilia, K., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta*: Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Chandra. 2008. “*Metodologi Penelitian Kesehatan*”. Cetakan 1. Jakarta: EGC.
- Defiahs.2013. *Visi Indonesia Sehat 2015*. (Online),(<http://www.slideshare.net/defiahs/Visi-indonesia-sehat-2015>, diakses 6 Maret 2014).
- Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Gibson, JL. et.al. 2007. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gonzales, 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Hamid, D. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Cetakan kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Hartini. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten*: Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Imaduddin. B., 2008. *Laboratorium Kesehatan*. (Online), (<http://imadanalyzeartikelkesehatan.blogspot.com/2008/02/laboratorium-kesehatan.html>, diakses 19 Maret 2014).
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- John, J., 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.

- Mariaty, S., 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*: Thesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Mongkaren, S., 2013. *Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*, (online), Vol. 1, No. 4, (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2723/2276> diakses 17 Maret 2014).
- Muhidin, Abdurahman. 2007. *Analisa Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan 1. Yogyakarta: MediaKom.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahadi F.N., 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*: Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Rosni, F., O. Sianipar. 2007. *Kepuasan Pelanggan Internal*, (Online), Vol. 4, No. 1, (<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/PDF%20Vol%2014-01-09.pdf>, diakses 4 Maret 2014).
- Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L.T., Oetomo, D.S., 2001, *Teknik Sampling*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Statistik Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi,Wayan 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, 2006. *Managemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Wibowo A.S., 2011. *Analisis Hubungan Faktor Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pajang Surakarta*. Skripsi. Surakarta : Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.
- Wijaya, 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Bandung: Alfabeta.

Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990). *Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press P. 46.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta



Nomor : 012 / H6 – 04 / 01.04.2014
Lamp. : -
Hal : Ijin penelitian

Kepada :
**Yth. Kepala Instalasi Laboratorium
RSUD Dr. Moewaradi Surakarta
di. Surakarta**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi tahun akademik 2013/2014, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin untuk melakukan penelitian, bagi mahasiswa sbb :

NO	NIM	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TANGGAL PENELITIAN
1.	06.13.0248.N	HOSEA PUSPITASARI PRANOTO	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta	05 s/d 30 April 2014

Hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, kami serahkan sepenuhnya pada kebijaksanaan yang ada.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 01 April 2014

Dekan,



Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc.
NIS. 01.04.076

Lampiran 2. Surat Pernyataan Penelitian dari Laboratorium Patologi Klinik

RSUD Dr. Moewardi Surakarta



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TENGAH RSUD Dr. MOEWARDI

INSTALASI LABORATORIUM KLINIK

Jl. Kol. Soetarto No. 132. Surakarta. 57126

Telp. 634634 - Jam kerja : Pes.119 - Laboratorium Cito : Pes. 245

No : 39 / LPK / VI / 2014
Hal : Surat Keterangan
Lamp :-

Surakarta, 12 Juni 2014

SURAT KETERANGAN

Bersama surat ini kami selaku Ka. Instalasi Laboratorium Klinik, RSUD Dr. Moewardi di Surakarta menerangkan bahwa mahasiswa dari Universitas Setia Budi yang namanya tersebut dibawah ini telah melakukan penelitian di Laboratorium Patologi Klinik. Adapun nama-nama yang dimaksud adalah :

Nama	NIM	Judul
Hosea Puspitasari Pranoto	06130248 N	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Analis Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Cendana di RSUD Dr. Moewardi

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Kepala Instalasi
Laboratorium Klinik

B Rina A Sidharta, dr., SpPK (K)
NIP. 19630422198812 2 001

RSDM Cepat, Tepat, Nyaman dan Mudah

Lampiran 3. Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Yth. Responden Penelitian

Di Laboratorium Patologi Klinik Paviliun Cendana,

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Jurusan Analis Kesehatan :

Nama : Hosea Puspitasari Pranoto

NIM : 06130248 N

Sedang mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta”

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

Daftar pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 35 pertanyaan yang hendaknya diisi dengan lengkap dan mohon untuk diisi semua. Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi penelitian organisasi terhadap kinerja anda. Data pribadi anda tidak akan dipublikasikan, sehingga anda 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 anda terhadap kontribusi yang berharga bagi penelitian ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan organisasi. Atas perhatian anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hosea Puspitasari Pranoto

PERNYATAAN UMUM

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a Nama : (wajib diisi)
- b Jenis kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
- c Usia : ☐ < 30 Tahun
☐ 31-50 Tahun
☐ > 50 Tahun
- d Pendidikan terakhir : ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ D-III
☐ S-1
☐ S-2
☐ S-3

2. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk : Mohon dijawab jujur sesuai dengan pendapat responden setelah mendapat pelayanan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi dengan cara memberi tanda (X) pada kolom yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

KUALITAS PELAYANAN

NO.	PERTANYAAN					
A	KEHANDALAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas melayani sesuai dengan jadwal pelayanan	5	4	3	2	1
2	Disaat pasien datang petugas melayani dengan ramah dan sopan	5	4	3	2	1
3	Pemeriksaan Laboratorium oleh petugas sesuai dengan jenis pemeriksaan yang diminta oleh dokter pada pasien	5	4	3	2	1
4	Petugas dalam memberikan hasil tepat waktu	5	4	3	2	1
5	Petugas menangani sampel pasien dengan penuh ketelitian, cepat, tepat dan akurat	5	4	3	2	1
B	KETANGGAPAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas memberikan bantuan pelayanan sesuai kebutuhan	5	4	3	2	1
2	Petugas dalam membantu dan memberikan informasi dengan lengkap dan jelas	5	4	3	2	1
3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	5	4	3	2	1
4	Petugas memahami keluhan pasien	5	4	3	2	1
5	Adanya komunikasi yang baik antara petugas Laboratorium dengan pasien	5	4	3	2	1
C	JAMINAN	SS	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 diperiksa	5	4	3	2	1

3	Alat-alat yang digunakan di Laboratorium bersih dan aman	5	4	3	2	1
4	Fasilitas didalam ruangan Laboratorium yang lengkap dan nyaman	5	4	3	2	1
5	Petugas mampu memberikan kenyamanan kepada pasien	5	4	3	2	1
D	EMPATI	SS	S	KS	TS	STS
1	Sikap, perilaku dan tindakan petugas yang baik, ramah dan sopan	5	4	3	2	1
2	Petugas perhatian terhadap pasien serta memperhatikan keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Petugas melayani kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	5	4	3	2	1
4	Petugas memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien	5	4	3	2	1
5	Petugas menjelaskan cara kerja tindakan yang akan dilakukan sebelum melakukan tindakan kepada pasien	5	4	3	2	1
E	BUKTI FISIK	SS	S	KS	TS	STS
1	Lingkungan Laboratorium yang nyaman dan sehat	5	4	3	2	1
2	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan Laboratorium yang terjaga dengan baik	5	4	3	2	1
3	Fasilitas ruangan Laboratorium penataannya tidak teratur	1	2	3	4	5
4	Kebersihan dan kelengkapan peralatan laboratorium dalam jumlah yang memadai	5	4	3	2	1
5	Ruangan Laboratorium yang tertata rapi	5	4	3	2	1

FASILITAS KESEHATAN LABORATORIUM

NO.	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Ruangan Laboratorium bersih	5	4	3	2	1
2	Kenyamanan ruang tunggu Laboratorium terjaga dengan baik	5	4	3	2	1
3	Security yang siap menjaga keamanan saat pasien periksa di Laboratorium	5	4	3	2	1
4	Ruang tunggu pasien tidak ada	1	2	3	4	5
5	Tempat parkir yang tersedia dan aman	5	4	3	2	1

KEPUASAN PASIEN

SP : Sangat Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

STP : Sangat Tidak Puas

KP : Kurang Puas

NO.	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
1	Pasien puas dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat	5	4	3	2	1
2	Pasien puas karena petugas dapat menyelesaikan keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Pasien puas dengan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat diperiksa	5	4	3	2	1
4	Pasien puas dengan adanya perhatian, hubungan komunikasi oleh petugas terhadap pasien serta memahami kebutuhan pasien	5	4	3	2	1
5	Pasien puas dengan adanya fasilitas berupa kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan yang terjaga dengan baik	5	4	3	2	1

Lampiran 4. Hasil Perhitungan Data Populasi dan Sampel

1. Data Populasi Pasien Laboratorium Cendana di RSUD Dr. Moewardi Surakarta

BULAN	PASIEN RAWAT JALAN
Januari	755
Februari	737
Maret	964
April	871
Mei	669
Juni	832
Total	4828

2. Data Perhitungan Sampel

Pengambilan sampel dihitung dengan jumlah perhitungan sampel menggunakan populasi pada bulan Maret 2014 (964 pasien) yang ditentukan dengan perhitungan menurut *Isaac dan Michael* dengan uraian sebagai berikut :

Rumus :

$$\begin{aligned} S &= \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\ &= \frac{3,481 \times 964 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (964-1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\ &= \frac{838,921}{3,27775} \\ &= 255,94416 = 256 \end{aligned}$$

λ^2 = harga tabel chi kuadrat dengan dk = 1, kesalahan 5% = 3,841

P = proporsi dalam populasi = **Q** = 0,5

d = ketelitian (error) = 0,05

N = ukuran populasi = 964

S = jumlah sampel

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa besar sampel adalah 256 pasien.

Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas Reliability (Kehandalan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.20	.484	30
X1.2	4.20	.484	30
X1.3	4.20	.551	30
X1.4	4.17	.461	30
X1.5	4.00	.525	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	16.57	2.116	.666	.687
X1.2	16.57	2.254	.550	.726
X1.3	16.57	1.909	.707	.665
X1.4	16.60	2.524	.377	.780
X1.5	16.77	2.323	.431	.768

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.77	3.289	1.813	5

Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas Responsiveness (Daya Tanggap)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.23	.504	30
X2.2	4.23	.430	30
X2.3	4.27	.521	30
X2.4	4.20	.484	30
X2.5	4.10	.481	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	16.80	1.683	.707	.603
X2.2	16.80	2.234	.343	.742
X2.3	16.77	1.771	.590	.652
X2.4	16.83	1.937	.512	.685
X2.5	16.93	2.133	.354	.743

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.03	2.861	1.691	5

Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas Assurance (Jaminan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.30	.466	30
X3.2	4.30	.466	30
X3.3	4.33	.479	30
X3.4	4.23	.430	30
X3.5	4.37	.490	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	17.23	1.633	.515	.621
X3.2	17.23	1.702	.448	.650
X3.3	17.20	1.545	.579	.591
X3.4	17.30	1.872	.346	.689
X3.5	17.17	1.730	.383	.679

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.53	2.464	1.570	5

Lampiran 10. Validitas dan Reliabilitas Emphaty (Empati)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	4.37	.556	30
X4.2	4.27	.521	30
X4.3	4.30	.466	30
X4.4	4.37	.615	30
X4.5	4.30	.466	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	17.23	2.185	.606	.672
X4.2	17.33	2.437	.481	.719
X4.3	17.30	2.700	.374	.753
X4.4	17.23	1.978	.655	.649
X4.5	17.30	2.562	.476	.721

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.60	3.490	1.868	5

Lampiran 11. Validitas dan Reliabilitas Tangibles (Berwujud)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	4.33	.479	30
X5.2	4.30	.466	30
X5.3	4.23	.430	30
X5.4	4.40	.498	30
X5.5	4.30	.466	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	17.23	1.702	.478	.654
X5.2	17.27	1.789	.420	.677
X5.3	17.33	1.816	.456	.663
X5.4	17.17	1.592	.548	.622
X5.5	17.27	1.789	.420	.677

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.57	2.530	1.591	5

Lampiran 12. Validitas dan Reliabilitas Fasilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X6.1	4.30	.466	30
X6.2	4.30	.466	30
X6.3	4.23	.430	30
X6.4	4.40	.498	30
X6.5	4.30	.466	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	17.23	1.702	.561	.654
X6.2	17.23	1.840	.431	.705
X6.3	17.30	1.872	.463	.692
X6.4	17.13	1.637	.563	.652
X6.5	17.23	1.840	.431	.705

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.53	2.602	1.613	5

Lampiran 13. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.37	.490	30
Y2	4.30	.466	30
Y3	4.27	.450	30
Y4	4.17	.461	30
Y5	4.13	.434	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.87	1.844	.439	.740
Y2	16.93	1.720	.598	.679
Y3	16.97	1.757	.594	.682
Y4	17.07	1.789	.541	.701
Y5	17.10	1.955	.432	.738

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.23	2.668	1.633	5

Lampiran 14. Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	21.72	1.606	256
Reliability	21.54	1.628	256
Responsiveness	21.54	1.611	256
Assurance	21.65	1.604	256
Emphaty	21.66	1.651	256
Tangibles	21.61	1.605	256
Fasilitas	21.55	1.608	256

Correlations

		Kepuasan	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangibles	Fasilitas
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.790	.743	.571	.664	.490	.438
	Kepuasan	.790	1.000	.854	.671	.715	.569	.506
	Reliability	.743	.854	1.000	.756	.782	.630	.519
	Responsiveness	.571	.671	.756	1.000	.862	.741	.719
	Assurance	.664	.715	.782	.862	1.000	.660	.681
	Emphaty	.490	.569	.630	.741	.660	1.000	.874
	Fasilitas	.438	.506	.519	.719	.681	.874	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Kepuasan	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Reliability	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Responsiveness	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Assurance	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Emphaty	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Fasilitas	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan	256	256	256	256	256	256	256
	Kepuasan	256	256	256	256	256	256	256
	Reliability	256	256	256	256	256	256	256
	Responsiveness	256	256	256	256	256	256	256
	Assurance	256	256	256	256	256	256	256
	Emphaty	256	256	256	256	256	256	256
	Fasilitas	256	256	256	256	256	256	256

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.811 ^a	.657	.649	.951	.657	79.658	6	249	.000	2.198

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.452	6	72.075	79.658	.000 ^a
	Residual	225.298	249	.905		
	Total	657.750	255			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.973	.931		4.268	.000					
Kepuasan	.538	.072	.545	7.515	.000	.790	.430	.279	.261	3.829
Reliability	.190	.088	.190	2.156	.032	.743	.135	.080	.177	5.662
Responsiveness	-.195	.084	-.194	-2.323	.021	.571	-.146	-.086	.197	5.089
Assurance	.276	.082	.284	3.359	.001	.664	.208	.125	.193	5.187
Emphaty	.037	.088	.037	.418	.677	.490	.026	.015	.179	5.574
Fasilitas	-.023	.086	-.023	-.263	.793	.438	-.017	-.010	.187	5.360

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangibles	Fasilitas
1	1	6.988	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.004	40.368	.03	.09	.05	.00	.01	.04	.07
	3	.004	43.823	.90	.00	.00	.02	.02	.01	.01
	4	.002	61.615	.06	.18	.02	.13	.19	.08	.01
	5	.001	85.458	.00	.30	.22	.13	.15	.16	.20
	6	.001	100.681	.00	.32	.28	.68	.32	.01	.00
	7	.000	124.735	.01	.11	.44	.04	.31	.69	.70

a. Dependent Variable: Kepuasan

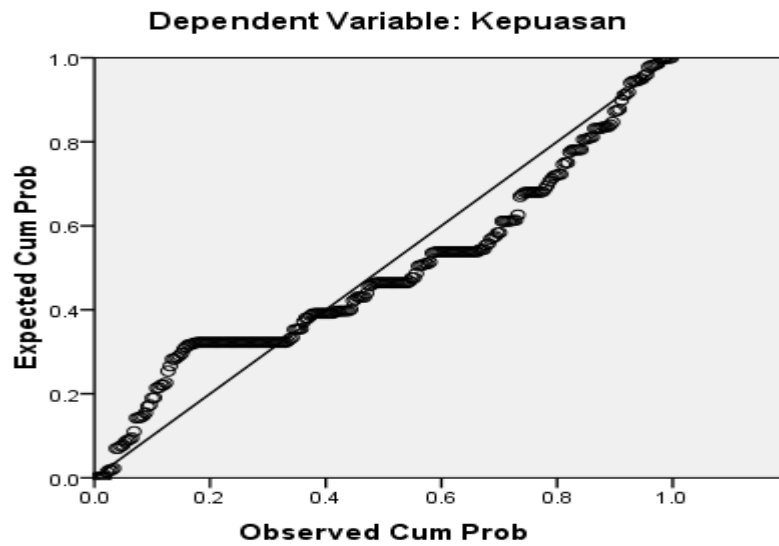
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.06	24.92	21.72	1.302	256
Std. Predicted Value	-3.577	2.455	.000	1.000	256
Standard Error of Predicted Value	.064	.552	.136	.079	256
Adjusted Predicted Value	16.88	24.91	21.72	1.315	256
Residual	-3.514	3.710	.000	.940	256
Std. Residual	-3.694	3.900	.000	.988	256
Stud. Residual	-3.747	3.937	.000	1.014	256
Deleted Residual	-3.615	3.780	-.002	.993	256
Stud. Deleted Residual	-3.850	4.057	.000	1.025	256
Mahal. Distance	.141	84.863	5.977	9.960	256
Cook's Distance	.000	.383	.009	.036	256
Centered Leverage Value	.001	.333	.023	.039	256

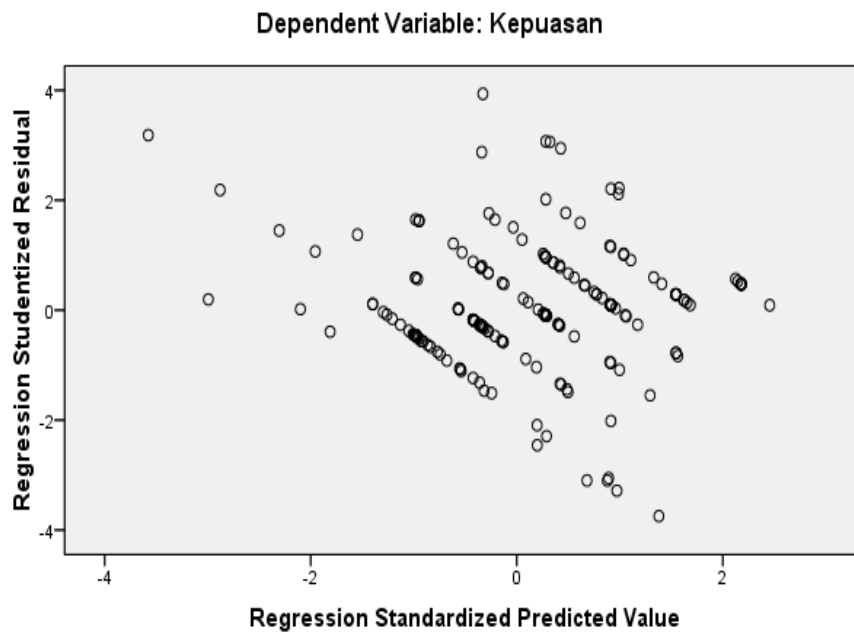
a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran 5. Data Tryout Validitas dan Reliabilitas

No.	Reliability					Responsiveness					Assurance					Emphaty					Tangibles					Fasilitas					Kepuasan				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
10	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
11	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
12	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
15	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
21	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 6. Total Skor Kuesioner Penelitian

No.	Reliability						Responsiveness						Assurance						Emphaty						Tangibles						Fasilitas						Kepuasan					
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22
2	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
3	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
5	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	4	23
6	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
10	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
11	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
12	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
15	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	3	17	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	5	24
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
29	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23
30	4	4	3	4	3	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21	3	3	4	3	4	17	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
31	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	5	23
32	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
33	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	5	23
36	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22
37	5	4	4	3	4	20	5	4	4	3	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	3	20
38	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
40	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
43	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
44	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
45	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	4	23
46	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
47	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23

50	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
51	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22
53	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	21
54	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
55	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	3	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	22
56	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	3	21
57	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
60	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22
61	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
62	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	24
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	20
69	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	21
70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
71	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
76	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
77	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
78	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21
79	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
80	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
81	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24
82	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
85	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
86	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18
87	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
91	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23
93	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
94	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
96	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
97	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
98	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
99	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

100	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	4	23
101	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
102	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24
103	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	5	24
104	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
105	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
106	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
107	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
108	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
109	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23
110	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
111	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
112	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	4	23
113	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	21
114	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	4	23
115	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21
116	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
117	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22
118	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23
119	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
120	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
121	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	23
122	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
123	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22
124	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21

125	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
126	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
127	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	4	21
128	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
129	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
130	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
132	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
133	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
134	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
135	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
136	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
137	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
138	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
139	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
140	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21
141	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
142	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	23
143	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23
144	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	22
145	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
146	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
147	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
148	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
149	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	4	24

150	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
151	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
152	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
153	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
154	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
155	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
156	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
157	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	4	21
158	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24
159	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
160	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
161	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23
162	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21
163	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21
164	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23
165	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
166	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
167	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
168	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23
169	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
170	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
171	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
172	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
173	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
174	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	4	23

175	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
176	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
177	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	5	4	4	4	3	20
178	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
179	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
180	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
181	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
182	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
183	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
184	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
185	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
186	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
188	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
189	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23
190	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
191	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21
192	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
193	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
194	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23
195	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
196	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
197	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
198	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
199	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22

200	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	3	18	4	4	5	5	4	22
201	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
202	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
203	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
204	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
205	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
206	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
207	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
208	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	5	5	4	4	4	22
209	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	3	21
210	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23
211	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
212	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23
213	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
214	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
215	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	23
216	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
217	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	5	23
218	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22
219	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23
220	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	3	19
221	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
222	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
223	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
224	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25

225	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22
226	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23
227	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23
228	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
229	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
230	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	3	22
231	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
232	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
233	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
234	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
235	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	24
236	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24
237	3	5	5	5	4	22	4	5	4	4	3	20	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
238	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22
239	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
240	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	22
241	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
242	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24
243	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
244	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22
245	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
246	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
247	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
248	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22
249	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22

250	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	23
251	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
252	3	5	5	5	5	23	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	3	23
253	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
254	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
255	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21
256	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25

Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas Reliability (Kehandalan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.20	.484	30
X1.2	4.20	.484	30
X1.3	4.20	.551	30
X1.4	4.17	.461	30
X1.5	4.00	.525	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	16.57	2.116	.666	.687
X1.2	16.57	2.254	.550	.726
X1.3	16.57	1.909	.707	.665
X1.4	16.60	2.524	.377	.780
X1.5	16.77	2.323	.431	.768

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.77	3.289	1.813	5

Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas Responsiveness (Daya Tanggap)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.23	.504	30
X2.2	4.23	.430	30
X2.3	4.27	.521	30
X2.4	4.20	.484	30
X2.5	4.10	.481	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	16.80	1.683	.707	.603
X2.2	16.80	2.234	.343	.742
X2.3	16.77	1.771	.590	.652
X2.4	16.83	1.937	.512	.685
X2.5	16.93	2.133	.354	.743

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.03	2.861	1.691	5

Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas Assurance (Jaminan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.30	.466	30
X3.2	4.30	.466	30
X3.3	4.33	.479	30
X3.4	4.23	.430	30
X3.5	4.37	.490	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	17.23	1.633	.515	.621
X3.2	17.23	1.702	.448	.650
X3.3	17.20	1.545	.579	.591
X3.4	17.30	1.872	.346	.689
X3.5	17.17	1.730	.383	.679

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.53	2.464	1.570	5

Lampiran 10. Validitas dan Reliabilitas Emphaty (Empati)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	4.37	.556	30
X4.2	4.27	.521	30
X4.3	4.30	.466	30
X4.4	4.37	.615	30
X4.5	4.30	.466	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	17.23	2.185	.606	.672
X4.2	17.33	2.437	.481	.719
X4.3	17.30	2.700	.374	.753
X4.4	17.23	1.978	.655	.649
X4.5	17.30	2.562	.476	.721

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.60	3.490	1.868	5

Lampiran 11. Validitas dan Reliabilitas Tangibles (Berwujud)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	4.33	.479	30
X5.2	4.30	.466	30
X5.3	4.23	.430	30
X5.4	4.40	.498	30
X5.5	4.30	.466	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	17.23	1.702	.478	.654
X5.2	17.27	1.789	.420	.677
X5.3	17.33	1.816	.456	.663
X5.4	17.17	1.592	.548	.622
X5.5	17.27	1.789	.420	.677

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.57	2.530	1.591	5

Lampiran 12. Validitas dan Reliabilitas Fasilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X6.1	4.30	.466	30
X6.2	4.30	.466	30
X6.3	4.23	.430	30
X6.4	4.40	.498	30
X6.5	4.30	.466	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	17.23	1.702	.561	.654
X6.2	17.23	1.840	.431	.705
X6.3	17.30	1.872	.463	.692
X6.4	17.13	1.637	.563	.652
X6.5	17.23	1.840	.431	.705

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.53	2.602	1.613	5

Lampiran 13. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.37	.490	30
Y2	4.30	.466	30
Y3	4.27	.450	30
Y4	4.17	.461	30
Y5	4.13	.434	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.87	1.844	.439	.740
Y2	16.93	1.720	.598	.679
Y3	16.97	1.757	.594	.682
Y4	17.07	1.789	.541	.701
Y5	17.10	1.955	.432	.738

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.23	2.668	1.633	5

Lampiran 14. Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	21.72	1.606	256
Reliability	21.54	1.628	256
Responsiveness	21.54	1.611	256
Assurance	21.65	1.604	256
Emphaty	21.66	1.651	256
Tangibles	21.61	1.605	256
Fasilitas	21.55	1.608	256

Correlations

		Kepuasan	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangibles	Fasilitas
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.790	.743	.571	.664	.490	.438
	Kepuasan	.790	1.000	.854	.671	.715	.569	.506
	Reliability	.743	.854	1.000	.756	.782	.630	.519
	Responsiveness	.571	.671	.756	1.000	.862	.741	.719
	Assurance	.664	.715	.782	.862	1.000	.660	.681
	Emphaty	.490	.569	.630	.741	.660	1.000	.874
	Fasilitas	.438	.506	.519	.719	.681	.874	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Kepuasan	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Reliability	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Responsiveness	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Assurance	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Emphaty	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Fasilitas	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan	256	256	256	256	256	256	256
	Kepuasan	256	256	256	256	256	256	256
	Reliability	256	256	256	256	256	256	256
	Responsiveness	256	256	256	256	256	256	256
	Assurance	256	256	256	256	256	256	256
	Emphaty	256	256	256	256	256	256	256
	Fasilitas	256	256	256	256	256	256	256

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.811 ^a	.657	.649	.951	.657	79.658	6	249	.000	2.198

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.452	6	72.075	79.658	.000 ^a
	Residual	225.298	249	.905		
	Total	657.750	255			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.973	.931		4.268	.000					
Kepuasan	.538	.072	.545	7.515	.000	.790	.430	.279	.261	3.829
Reliability	.190	.088	.190	2.156	.032	.743	.135	.080	.177	5.662
Responsiveness	-.195	.084	-.194	-2.323	.021	.571	-.146	-.086	.197	5.089
Assurance	.276	.082	.284	3.359	.001	.664	.208	.125	.193	5.187
Emphaty	.037	.088	.037	.418	.677	.490	.026	.015	.179	5.574
Fasilitas	-.023	.086	-.023	-.263	.793	.438	-.017	-.010	.187	5.360

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangibles	Fasilitas
1	1	6.988	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.004	40.368	.03	.09	.05	.00	.01	.04	.07
	3	.004	43.823	.90	.00	.00	.02	.02	.01	.01
	4	.002	61.615	.06	.18	.02	.13	.19	.08	.01
	5	.001	85.458	.00	.30	.22	.13	.15	.16	.20
	6	.001	100.681	.00	.32	.28	.68	.32	.01	.00
	7	.000	124.735	.01	.11	.44	.04	.31	.69	.70

a. Dependent Variable: Kepuasan

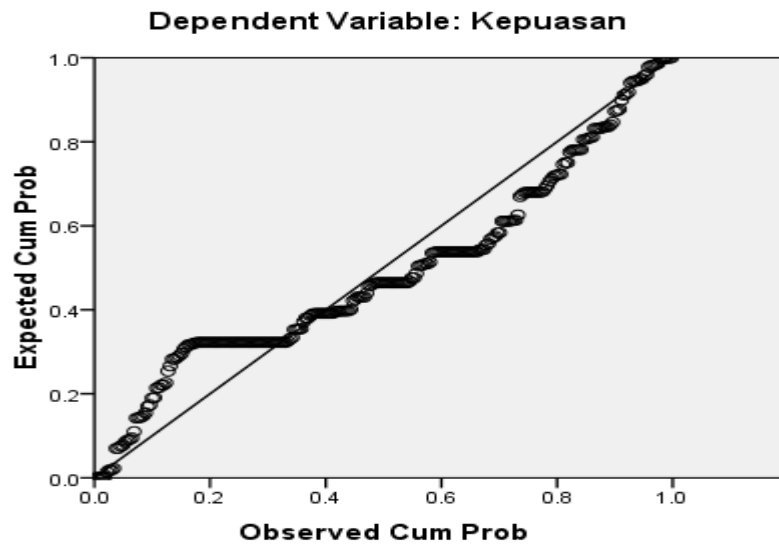
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.06	24.92	21.72	1.302	256
Std. Predicted Value	-3.577	2.455	.000	1.000	256
Standard Error of Predicted Value	.064	.552	.136	.079	256
Adjusted Predicted Value	16.88	24.91	21.72	1.315	256
Residual	-3.514	3.710	.000	.940	256
Std. Residual	-3.694	3.900	.000	.988	256
Stud. Residual	-3.747	3.937	.000	1.014	256
Deleted Residual	-3.615	3.780	-.002	.993	256
Stud. Deleted Residual	-3.850	4.057	.000	1.025	256
Mahal. Distance	.141	84.863	5.977	9.960	256
Cook's Distance	.000	.383	.009	.036	256
Centered Leverage Value	.001	.333	.023	.039	256

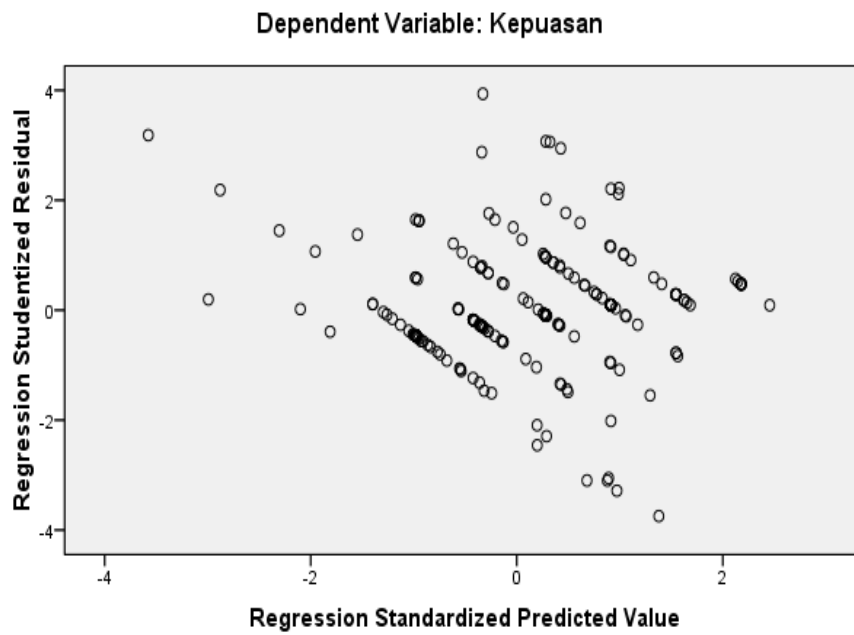
a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran 15. Tabel R Satu Sisi

TABEL R SATU SISI

df	t 5	t	r
1	6.3138	3.0777	.9511
2	2.9200	1.8856	.8000
3	2.3534	1.6377	.6870
4	2.1318	1.5332	.6084
5	2.0150	1.4759	.5509
6	1.9432	1.4398	.5067
7	1.8946	1.4149	.4716
8	1.8595	1.3968	.4428
9	1.8331	1.3830	.4187
10	1.8125	1.3722	.3981
11	1.7959	1.3634	.3802
12	1.7823	1.3562	.3646
13	1.7709	1.3502	.3507
14	1.7613	1.3450	.3383
15	1.7531	1.3406	.3271
16	1.7459	1.3368	.3170
17	1.7396	1.3334	.3077
18	1.7341	1.3304	.2992
19	1.7291	1.3277	.2914
20	1.7247	1.3253	.2841
21	1.7207	1.3232	.2774
22	1.7171	1.3212	.2711
23	1.7139	1.3195	.2653
24	1.7109	1.3178	.2598
25	1.7081	1.3163	.2546
26	1.7056	1.3150	.2497
27	1.7033	1.3137	.2451
28	1.7011	1.3125	.2407
29	1.6991	1.3114	.2366
30	1.6973	1.3104	.2327
31	1.6955	1.3095	.2289
32	1.6939	1.3086	.2254
33	1.6924	1.3077	.2220
34	1.6909	1.3070	.2187
35	1.6896	1.3062	.2156
36	1.6883	1.3055	.2126
37	1.6871	1.3049	.2097
38	1.6860	1.3042	.2070

df	t 5	t	r
39	1.6849	1.3036	.2043
40	1.6839	1.3031	.2018
41	1.6829	1.3025	.1993
42	1.6820	1.3020	.1970
43	1.6811	1.3016	.1947
44	1.6802	1.3011	.1925
45	1.6794	1.3006	.1903
46	1.6787	1.3002	.1883
47	1.6779	1.2998	.1863
48	1.6772	1.2994	.1843
49	1.6766	1.2991	.1825
50	1.6759	1.2987	.1806
51	1.6753	1.2984	.1789
52	1.6747	1.2980	.1772
53	1.6741	1.2977	.1755
54	1.6736	1.2974	.1739
55	1.6730	1.2971	.1723
56	1.6725	1.2969	.1708
57	1.6720	1.2966	.1693
58	1.6716	1.2963	.1678
59	1.6711	1.2961	.1664
60	1.6706	1.2958	.1650
61	1.6702	1.2956	.1636
62	1.6698	1.2954	.1623
63	1.6694	1.2951	.1610
64	1.6690	1.2949	.1598
65	1.6686	1.2947	.1586
66	1.6683	1.2945	.1574
67	1.6679	1.2943	.1562
68	1.6676	1.2941	.1550
69	1.6672	1.2939	.1539
70	1.6669	1.2938	.1528
71	1.6666	1.2936	.1517
72	1.6663	1.2934	.1507
73	1.6660	1.2933	.1497
74	1.6657	1.2931	.1486
75	1.6654	1.2929	.1477

Lampiran 16. Tabel t

dk	α untuk Uji Satu Pihak (<i>one tail test</i>)					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	α untuk Uji Dua Pihak (<i>two tail test</i>)					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Lampiran 17. Lembar Bimbingan Skripsi

TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
		Pembimbing I	Pembimbing II

KETERANGAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

siswa tersebut diatas telah melakukan konsultasi pembimbingan Skripsi dan memenuhi syarat ujian Skripsi.

Surakarta, 17 Juli 2014

Pembimbing I



Elina Endang S., M. Si.

Pembimbing II



Widi Hariyanto, SE, M. Si.

Lembar bimbingan ini wajib dibawa oleh mahasiswa dan dimintakan tanda tangan pembimbing setiap melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing sejak pembuatan proposal sampai penyusunan naskah skripsi



FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014

LEMBAR BIMBINGAN
PENYUSUNAN SKRIPSI
PROGRAM D-IV ANALIS KESEHATAN

Hosea Puspita Sari Pranto
06130248 N
Dra. Erlina Endang S., M. Si.
Widi Haryanti, S.E., M. Si.
PENGARUH KUALITAS PELATAPAN DAN
FASILITAS KESEHATAN LABORATORIUM
TERHADAP KEPASIHAN PASIEN RAWAT
BAGAN DI LABORATORIUM RSUD Dr. MOEWARDI
SURABAYA

ANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
		Pembimbing I	Pembimbing II
- 3-2019	Konsultasi JUDUL		
- 3-2019	Konsultasi Bab 1, 2		
- 3-2019	Konsultasi Bab 1, 2, 3		
- 3-2019	Konsultasi Bab 2-3		
- 3-2019	Konsultasi Proposal + kuesioner		
- 4-2019	Konsultasi kuesioner		
- 4-2019	Konsultasi daftar pustaka		
- 4-2019	Konsultasi kuesioner.		
- 4-2019	Konsultasi Pengisian data kuesioner (12.11.2019)		
- 5-2019	Konsultasi data Penelitian & data kuesioner SPSS		
- 5-2019	Konsultasi skripsi BAB I-5		
- 6-2019	Konsultasi skripsi Bab IV		

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
			Pembimbing I	Pembimbing II
13	24-6-2014	Konsultansi Skripsi Bab I/IV		
14	26-6-2014	Konsultansi Skripsi Bab I/IV		
15	12-7-2014	Konsultansi Skripsi Bab I/IV		
16	14-7-2014	Konsultansi Skripsi Bab I/IV		
17	15-7-2014	Konsultansi Skripsi Bab I/IV		
18	17-7-2014	Konsultansi Skripsi Bab I/IV		
19	11-8-2014	Konsultansi PPT & Pengetahuan		