

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Kualitas pelayanan laboratorium pada dimensi daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, sedangkan dimensi kehandalan dan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
2. Kualitas pelayanan laboratorium pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
3. Kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat dijelaskan sebesar 18,6% oleh dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada kualitas pelayanan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, sehingga ini perlu dipertahankan agar kepuasan pasien senantiasa terjaga.
2. Variabel kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan dan bukti fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Variabel tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang seperti waktu pelayanan yang lama karena jumlah pasien yang banyak sehingga perlu ditambahkan tenaga analis kesehatan sehingga waktu pelayanan lebih cepat.
3. Besarnya presentase kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat dijelaskan oleh dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebesar 18,6% masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 81,4%. Bagi peneliti selanjutnya mungkin perlu menambahkan faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4. Untuk meningkatkan kepuasan pasien sesuai dengan harapan pasien, maka pihak rumah sakit perlu melakukan *workshop*, seminar dan pelatihan secara berkala kepada petugas laboratorium klinik sehingga kehandalan petugas dalam pengambilan dan penanganan sampel pasien yang tepat, sesuai dan akurat.

5. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan untuk peneliti yang akan datang dapat menabah serta menjelaskan tentang mutu pelayanan secara lebih spesifik, serta dapat menggunakan judul lain namun menggunakan variabel yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Anonim, 2018. Profil Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro. (Online) <http://rsupsoeradji.id/> diakses pada hari Rabu 16 Januari 2019 jam 13.25 WIB.
- Cahyaningrum, Wahyuningtyas. 2017. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2017* [skripsi]. Surakarta: Universitas Setia Budi.
- Etlidawati dan Handayani, D.Y. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142-147.
- Harianto, Nana Khasanah, dan Sudibyo Supardi. 2005. Kepuasan Psien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 2(1), 12-21.
- Immas, Happy A.P, Saryadi dan Reni Shinta Dewi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.
- Kurniawan, Denny. 2008. *Regresi Linier*. R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statitital Computing, Vienna Austria.
- Mako, Maria Kristina. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur* [skripsi]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Mulyono B. 2007. Penentuan Strategik Prioritas Pelayanan Lboratorium Klinik Menggunakan Teknik Sf as (Strategik Faktor Analysis Summary) Bersama Acuan SWOT, *Indonesia Journal of Clinical Phatologi anf Medical Laboratory*, Vol 13, No. 2 82-92.
- [Permenkes RI]. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 411. Tentang Laboratorium Klinik.
- Santika, I Gusti Putu Ngurah A. 2015. Hubungan Indeks Massa Tubuh (IMT) dan Umur Terhadap Daya Tahan Umum (Kardiovaskuler) Mahasiswa Putra

Semester II kelas A Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan IKIP PGRI Bali Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Kesehatan Rekreasi*. 1, 42-47.

Sejati, Riswati. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo* [skripsi]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.

Sujarweni, V.Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.

Sunarmiyatun, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga* [skripsi]. Surakarta: Universitas Setia Budi.

Supartiningsih, Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.

Sutopo, 2012, Study Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi RSUD dr. Raden Soedjati Soedarmo kabupaten Grobogan Tahun 2012, *Jurnal: Ilmu Komunikasi FSIP UNS*, Vol.8 No.2 76-78.

Tjiptono. 2006. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.

Utama, Agung. 2003. Analisis Presepsi Peangaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI*, 2(1), 96-110.

Yulianti, Nona dan Putu Nina Madiawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, *Jurnal: e-proceeding of Management*, Vol.2 No.2 2056-2063.

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian dari Universitas Setia Budi



UNIVERSITAS SETIA BUDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Nomor : 497 / H6 - 04 / 21.02.2019
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RSUP. Dr. SOERADJI TIRTONEGORO
Di Klaten

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, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa:

NAMA : PUTRI DWI LESTARI
NIM : 08150354 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP. Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Untuk ijin penelitian pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 21 Februari 2019

Dekan,



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

Lampiran 2. Surat Balasan dari RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

 KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO Jln. KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro No. 1 Klaten Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com	 RSUP
--	---

Nomor : DP.02.01/II.2.2/ *2194* /2019 April 2019
Hal : Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu kesehatan
Universitas Setia Budi Surakarta
Jl. Letjend Sutoyo Mojosongo- Solo

Sehubungan surat Saudara nomor 497/H6-04/21.02.2019 tanggal 21 Februari 2019 hal Ijin Penelitian, bersama ini disampaikan bahwa kami memberikan ijin kepada mahasiswa Saudara atas:

- Nama : Putri Dwi Lestari
- NIM : 08150354 N

Untuk melakukan pengambilan data dalam rangka menyusun tugas akhir dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten".

Ijin ini berlaku selama tiga bulan terhitung diterbitkannya surat hingga tiga bulan berjalan (Tertanggal 12 Maret sd 11 Juni 2019) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. apabila dalam batas waktu yang ditentukan tidak selesai maka proses ijin harus diperbaharui.

Selanjutnya kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian atau pengambilan data yang tidak sesuai dengan judul penelitian dimaksud.
3. Menyerahkan hasil penelitiannya beserta naskah publikasi dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* ke Bagian Pendidikan dan Penelitian RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro setelah penelitian selesai dilaksanakan.
4. Mempresentasikan hasil penelitiannya di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



[Signature]
 Drs. Amrizal M, Apt, M.Kes, MARS
 NIP. 196206111992031002

Lampiran 3. *Ethical Clearance*

3/13/2019 Form A2



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

School of Medicine Sebelas Maret University
Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret



ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 292 / III / HREC / 2019

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi General Hospital / School of Medicine Sebelas Maret
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi / Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Principal investigator : Putri Dwi Lestari
 Peneliti Utama : 08150354N

Location of research : Laboratorium klinik rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro
 Lokasi Tempat Penelitian :

Is ethically approved
 Dinyatakan layak etik

Issued on : 13 Mar 2019

Chairman
Ketua



Dr. Wahyu Dwi Atmoko, SpF
NIP. 19770224 201001 1 004

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

SURAT PERNYATAAN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan kesediaan untuk ikut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta atas nama Putri Dwi Lestari, NIM 08150354N yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

Tanda tangan saya menunjukkan bahwa saya diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Peneliti

Surakarta, 2019

Responden

Putri Dwi Lestari

NIM:08150354N

.....

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

1. Data Responden (Pasien Rawat Jalan)

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan
- c. Usia : ☐ 17-25 tahun
☐ 26-35 tahun
☐ > 45 tahun
- d. Pendidikan : ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☐ S1/S2/S3

2. Pendapat Responden Tentang Kompetensi

(Beri tanda centang (√) pada kolom sesuai pilihan saudara)

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

X _{1.1}	Kehandalan	STP	TP	KP	P	SP
1	Jadwal pelayanan dan pengambilan sampel tepat waktu					
2	Pengambilan darah yang tepat serta tidak diulang					
3	Petugas melakukan tindakan pengambilan sampel sesuai standar operasional prosedur					
4	Petugas dapat menenangkan pasien yang takut saat pengambilan sampel					

X _{1.1}	Kehandalan	STP	TP	KP	P	SP
5	Petugas menangani sampel dengan teliti					

X _{1.2}	Daya Tanggap	STP	TP	KP	P	SP
1	Pelayanan yang diberikan petugas sesuai kebutuhan					
2	Petugas tanggap pada keluhan pasien setelah melakukan pengambilan sampel					
3	Komunikasi yang baik dari petugas kepada pasien					
4	Memberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan dan saat penyampaian hasil pemeriksaan					
5	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien saat penyampaian hasil pemeriksaan					

X _{1.3}	Jaminan	STP	TP	KP	P	SP
1	Alat yang digunakan petugas untuk pengambilan sampel bersih					
2	Fasilitas diruang tunggu nyaman					
3	Petugas memberikan pelayanan yang sopan dan ramah					
4	Jaminan kepercayaan, kenyamanan dan keamanan oleh petugas kepada pasien saat melakukan tindakan pengambilan sampel					
5	Petugas memberikan hasil pemeriksaan yang akurat					

X ₄	Empati	STP	TP	KP	P	SP
1	Sikap, perilaku dan tindakan dari petugas laboratorium baik, ramah dan sopan					

X ₄	Empati	STP	TP	KP	P	SP
2	Petugas peduli terhadap keluhan pasien					
3	Petugas memahami kebutuhan pasien					
4	Petugas melayani pasien tanpa memandang status sosial					
5	Petugas memberikan bantuan pada pasien					

X ₅	Bukti langsung	STP	TP	KP	P	SP
1	Ruang di laboratorium yang nyaman					
2	Fasilitas di ruangan di laboratorium memadai					
3	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan laboratorium					
4	Petugas selalu siaga membantu kebutuhan pasien					
5	Petugas berpakaian rapi, bersih dan sopan					

Y	Kepuasan Pasien	STP	TP	KP	P	SP
1	Petugas memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat					
2	Petugas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pasien					
3	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa					
4	Kepedulian dan perhatian petugas dalam menghadapi pasien					
5	Fasilitas yang bersih, rapi, dan kenyamanan ruang laboratorium					

Lampiran 5. Hasil Perhitungan

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(n-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\
 &= \frac{3,481 \cdot 1141 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (1141-1) + 3,481 \cdot 0,5 \cdot 0,5} \\
 &= \frac{992,95525}{2,85 + 0,87025} \\
 &= \frac{992,95525}{3,72025} \\
 &= 266,9 \rightarrow 267 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Lampiran 6. Hasil *Tryout* Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan															
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5

No	Kualitas Pelayanan									
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Lampiran 7. Hasil Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* Variabel Kualitas Pelayanan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

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	17.91	3.102	.731	.886
X1.2	17.95	3.016	.805	.870
X1.3	18.02	2.951	.834	.863
X1.4	17.94	3.072	.766	.878
X1.5	17.91	3.162	.650	.904

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	5

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	17.28	3.028	.743	.856
X2.2	17.30	2.964	.756	.853
X2.3	17.49	2.905	.640	.886
X2.4	17.31	3.044	.771	.851
X2.5	17.27	3.053	.737	.858

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	5

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	17.78	3.547	.849	.936
X3.2	17.84	3.396	.858	.935
X3.3	17.88	3.440	.888	.929
X3.4	17.83	3.512	.876	.931
X3.5	17.81	3.614	.807	.943

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	5

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	17.82	3.346	.899	.937
X4.2	17.78	3.383	.866	.943
X4.3	17.80	3.327	.907	.936
X4.4	17.80	3.348	.894	.938
X4.5	17.82	3.522	.784	.957

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	5

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	17.41	3.491	.862	.962
X5.2	17.40	3.384	.929	.951
X5.3	17.41	3.295	.923	.952
X5.4	17.38	3.371	.902	.955
X5.5	17.34	3.429	.876	.959

Lampiran 8. Hasil Uji *Tryout* Variabel kepuasan Pelanggan

VARIABEL KEPUASAN				
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	4	5

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18.04	3.276	.785	.922
Y2	18.13	3.192	.841	.911
Y3	18.10	3.099	.903	.899
Y4	18.03	3.273	.789	.921
Y5	18.05	3.245	.773	.924

Lampiran 10. Hasil Uji Penelitian

No	Kualitas Pelayanan														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Kualitas Pelayanan														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
154	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
155	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
157	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
159	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
160	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
162	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
164	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
167	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
168	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
169	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
170	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
171	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
173	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
174	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
175	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
178	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5
179	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4
186	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5

No.	Kualitas Pelayanan														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
194	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
204	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
208	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
212	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
213	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
216	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
217	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
218	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
219	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
220	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
224	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
228	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
230	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
231	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

No	Kualitas pelayanan									
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Kualitas Pelayanan									
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
118	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
132	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
133	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
138	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
152	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
153	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

No.	Kualitas Pelayanan									
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
154	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
155	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
159	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
163	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
168	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
169	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
173	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
174	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
182	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
183	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
186	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
189	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
191	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
192	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4

No	VARIABEL KEPUASAN				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5
25	4	4	5	4	4
26	5	5	5	5	5

27	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5
30	5	5	5	4	5
31	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5
33	4	4	4	5	5
34	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	4
37	4	4	4	5	4

No.	Variabel Kepuasn				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
38	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4
43	5	4	5	5	5
44	4	4	4	5	5
45	4	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4

No.	Variabel kepuasan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
47	4	4	4	4	4
48	4	4	4	5	5
49	4	4	5	5	5
50	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	5
54	5	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	4
58	5	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5
60	5	4	4	5	5
61	5	4	4	4	4
62	5	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4
65	5	4	4	4	4
66	5	5	5	4	5
67	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	5
73	4	4	4	5	5
74	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4
85	5	4	5	5	5

No.	Variabel Kepuasan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
86	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	4
91	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4
95	5	4	5	5	5
96	4	4	4	5	5
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	5	4
99	4	4	4	4	4
100	4	4	4	5	5
101	4	4	5	5	5
102	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	5
106	5	4	4	4	4
107	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	4
110	5	4	4	4	4
111	5	5	5	5	5
112	5	4	4	5	5
113	5	4	4	4	4
114	5	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4
116	5	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5

No.	Variabel kepuasan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
125	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4
135	5	5	5	5	5
136	4	4	4	4	5
137	5	5	5	5	5
138	4	4	4	4	4
139	5	5	5	5	5
140	4	4	5	4	4
141	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5
143	4	4	4	4	4
144	5	5	5	5	5
145	5	5	5	4	5
146	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5
148	4	4	4	5	5
149	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5
151	4	5	4	4	4
152	4	4	4	5	4
153	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5
155	4	4	4	4	4
156	5	5	5	5	5
157	4	4	4	4	4
158	5	4	5	5	5
159	4	4	4	5	5
160	4	4	4	4	4
161	4	4	4	5	4
162	4	4	4	4	4
163	4	4	4	5	5

No.	Variabel kepuasan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
164	5	5	5	5	5
165	4	5	4	4	4
166	4	4	4	5	4
167	5	5	5	5	5
168	5	5	5	5	5
169	4	4	4	4	4
170	5	5	5	5	5
171	4	4	4	4	4
172	5	4	5	5	5
173	4	4	4	5	5
174	4	4	4	4	4
175	4	4	4	5	4
176	4	4	4	4	4
177	4	4	4	5	5
178	4	4	5	5	5
179	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	5
183	5	4	4	4	4
184	5	5	5	5	5
185	5	5	5	5	5
186	5	5	5	5	4
187	5	4	4	4	4
188	5	5	5	5	5
189	5	4	4	5	5
190	5	4	4	4	4
191	5	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4
193	5	4	4	4	4
194	5	4	4	4	4
195	5	5	5	4	5
196	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4
198	5	5	5	5	5
199	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	5
202	4	4	4	5	5

No.	Variabel kepuasan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
203	4	4	4	4	4
204	5	5	5	5	5
205	4	4	4	4	3
206	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4
208	5	5	5	5	5
209	5	5	5	5	5
210	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4
212	5	5	5	5	5
213	4	4	4	4	4
214	5	4	5	5	5
215	4	4	4	4	4
216	5	5	5	5	5
217	5	5	5	5	4
218	5	5	5	5	5
219	5	5	5	5	4
220	5	5	5	5	5
221	4	4	4	4	4
222	5	5	5	5	5
223	4	4	4	4	4
224	5	4	5	5	5
225	4	4	4	5	5
226	4	4	4	4	4
227	4	4	4	5	4
228	5	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4
231	5	5	5	5	5
232	5	5	5	5	5
233	4	4	4	4	4
234	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5
236	5	5	5	5	5
237	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4
239	5	5	5	5	5
240	5	5	5	5	5
241	5	5	5	5	5

No.	Variabel kepuasan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
242	5	5	5	5	5
243	5	5	5	5	5
244	5	5	5	5	5
245	5	5	5	5	5
246	4	4	4	4	4
247	5	5	5	5	5
248	4	4	4	4	5
249	5	5	5	5	5
250	4	4	4	4	4
251	5	5	5	5	5
252	4	4	5	4	4
253	5	5	5	5	5
254	5	5	5	5	5
255	4	4	4	4	4
256	5	5	5	5	5
257	5	5	5	4	5
258	5	5	5	5	5
259	5	5	5	5	5
260	4	4	4	5	5
261	5	5	5	5	5
262	5	5	5	5	5
263	4	5	4	4	4
264	4	4	4	5	4
265	5	5	5	5	5
266	5	5	5	5	5
267	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Tabulasi Data Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	134	50.2	50.2	50.2
	Perempuan	133	49.8	49.8	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	22	8.2	8.2	8.2
	26-35 Tahun	35	13.1	13.1	21.3
	> 45 Tahun	210	78.7	78.7	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Pendidikan

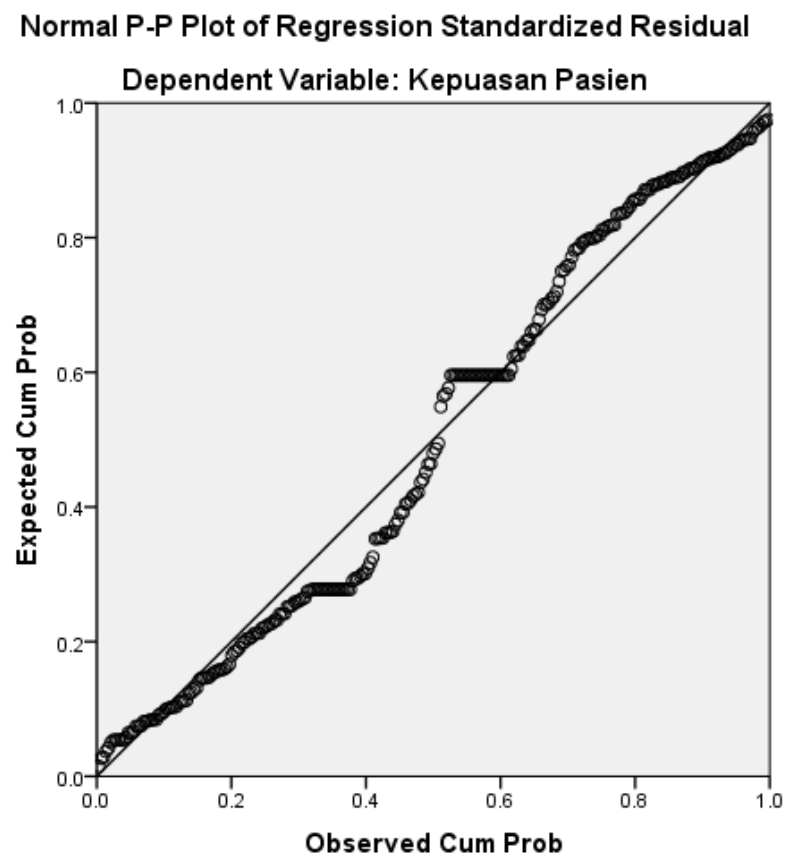
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	53	19.9	19.9	19.9
	SMP	54	20.2	20.2	40.1
	SMA	97	36.3	36.3	76.4
	Diploma	34	12.7	12.7	89.1
	S1/S2/S3	29	10.9	10.9	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Lampiran 12. Hasil Uji Korelasi

Correlations

		Kepuasan Pasien	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Langsung
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien	1.000	.270	.313	.292	.326	.266
	Kehandalan	.270	1.000	.333	.268	.258	.292
	Daya Tanggap	.313	.333	1.000	.327	.337	.352
	Jaminan	.292	.268	.327	1.000	.199	.223
	Empati	.326	.258	.337	.199	1.000	.397
	Bukti Langsung	.266	.292	.352	.223	.397	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Kehandalan	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Daya Tanggap	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Jaminan	.000	.000	.000	.	.001	.000
	Empati	.000	.000	.000	.001	.	.000
	Bukti Langsung	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan Pasien	267	267	267	267	267	267
	Kehandalan	267	267	267	267	267	267
	Daya Tanggap	267	267	267	267	267	267
	Jaminan	267	267	267	267	267	267
	Empati	267	267	267	267	267	267
	Bukti Langsung	267	267	267	267	267	267

Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas



Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier secara Serderhana (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.860	1.844		4.262	.000
Kehandalan	.114	.063	.111	1.817	.070
Daya Tanggap	.138	.067	.132	2.067	.040
Jaminan	.157	.057	.164	2.748	.006
Empati	.185	.061	.191	3.055	.002
Bukti Langsung	.072	.061	.074	1.175	.241

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Secara Berganda (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.306	5	52.861	13.137	.000 ^b
	Residual	1050.196	261	4.024		
	Total	1314.502	266			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Bukti Langsung, Jaminan, Kehandalan, Empati, Daya Tanggap

Lampiran 16. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.448 ^a	.201	.186	2.006

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung, Jaminan, Kehandalan, Empati, Daya Tanggap

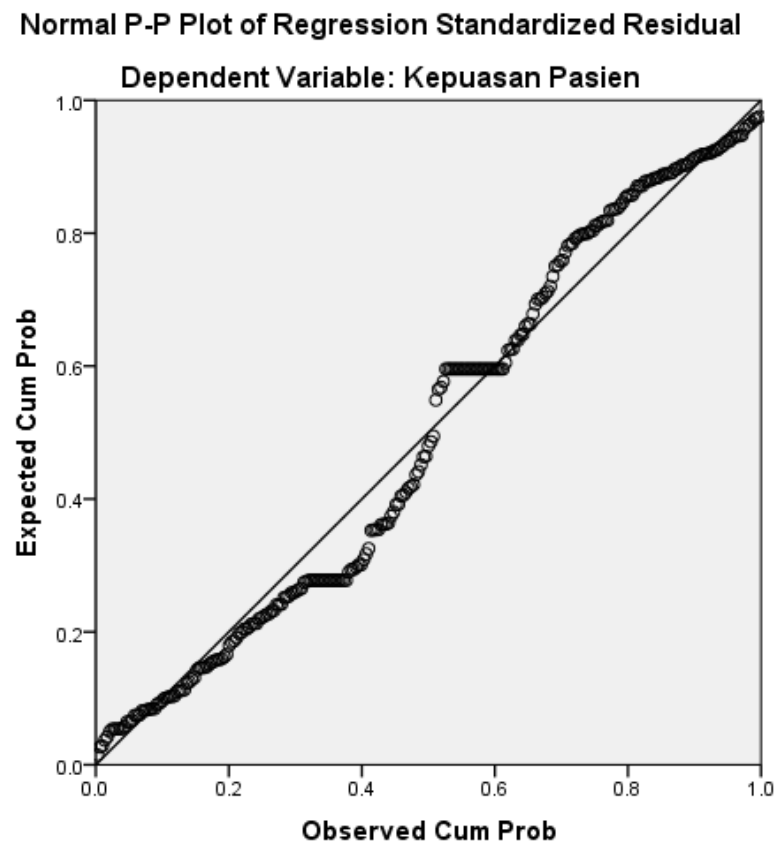
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 17. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kehandalan	.825	1.213
	Daya Tanggap	.749	1.334
	Jaminan	.855	1.169
	Empati	.786	1.272
	Bukti Langsung	.765	1.307

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 19. Hasil Uji Auto Kolerasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	.448 ^a	.201	1.947

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung, Jaminan, Kehandalan, Empati, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 20. Foto Pengambilan Data

