

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar ethical clearance

3/31/22, 1:35 PM

KEPK-RSDM



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 342 / III / HREC / 2022

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

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

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO
TAHUN 2022**

Principal investigator
Peneliti Utama : Agung Setyo Nugroho
01206320A

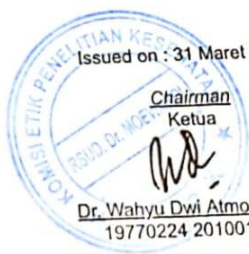
Location of research
Lokasi Tempat Penelitian : Puskesmas Slogohimo

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 31 Maret 2022

Chairman
Ketua

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



Lampiran 2. Surat Ijin Dinas

PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KESEHATAN

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

Wonogiri, 4 Maret 2022

Nomor : 071 / 998
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian
Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
di -
SURAKARTA

Menindaklanjuti dari :

1. Surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta Nomor 622/H6-04/24.02.2022 tanggal 24 Februari 2022;
2. Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wonogiri Nomor 071/093 tanggal 24 Februari 2022.

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

1. Nama : AGUNG SETYO NUGROHO
2. Alamat : Kedungringin RT 003/ RW 012, Giripurwo, Wonogiri
3. Maksud/Tujuan : Studi Penelitian dengan judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022
4. Lokasi : UPTD Puskesmas Slogohimo
5. Waktu Pelaksanaan : 24 Februari s/d 24 Mei 2022
6. Ketentuan : Mentaati ketentuan-ketentuan yang ada pada tempat penelitian.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih



Tembusan :
1. Kepala UPTD Puskesmas Slogohimo

Lampiran 3. Surat Ijin Kesbangpol



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

Wonogiri, 24 Februari 2022

Nomor : 071/ 151
 Sifat : Biasa
 Perihal : Rekomendasi
Penelitian.

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

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan, bersama ini disampaikan rekomendasi Nomor : 01/093 Tanggal 24 Februari 2022 Atas nama AGUNG SETYO NUGROHO, dengan judul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022.

untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian untuk menjadi maklum dan disampaikan terima kasih.

An. BUPATI WONOGIRI
 KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

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

Tembusan, Kepada Yth.

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



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Duri'an, Sanggrahan, Wonogiri 57612
 Telepon (0273)325373, Faksimile (0273)325373
 Surel : kesbangpolwng@gmail.com, Laman : http://www.kesbangpol.wonogirikab.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 071/ 093

Dasar :

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

Memperhatikan :

- Surat Dekan Fakultas Farmasi USB Surakarta Nomor : 621/H6-04/24.02.2022, Tanggal 24 Februari 2022

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

1. Nama : **AGUNG SETYO NUGROHO**
2. Alamat : Kedungringin RT 003 / RW 012, Giripurwo, Wonogiri.
3. No.Telp dan Email : 089615276125agungsetyo007.as@gmail.com
4. Pekerjaan : PNS

Untuk melakukan kegiatan dengan rincian sebagai berikut :

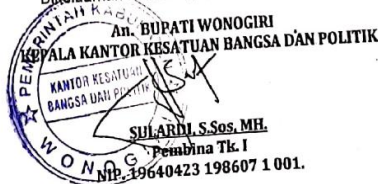
- a. Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022.**
- b. Tempat/Lokasi : UPTD Puskesmas Slogohimo.
- c. Bidang : Kesehatan
- d. Waktu : 24 Februari s/d 24 Mei 2022.
- e. Penanggung jawab : Prof. Dr. apt. RA. Oetari., S.U., M.M., M.Sc
- f. Status : Baru
- g. Anggota : -
- h. Nama Lembaga : USB Surakarta
- i. Jenis : **Skripsi**
- j. Keterangan : **Mematuhi Protokol Kesehatan**

KETENTUAN YANG HARUS DITAATI ADALAH :

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikehtarkan di Wonogiri, 24 Februari 2022



Lampiran 4. Informed Consent dan Kuesioner Penelitian

FORMULIR PERSETUJUAN UNTUK BERPARTISIPASI DALAM PENELITIAN

Judul Penelitian :
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022

Saya (Nama Lengkap) :
• Secara suka rela menyetujui bahwa saya terlibat dalam penelitian di atas. • Saya yakin bahwa saya memahami tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi pada saya jika terlibat dalam penelitian ini. • Saya telah memiliki kesempatan untuk bertanya dan saya puas dengan jawaban yang saya terima • Saya memahami bahwa partisipasi saya dalam penelitian ini bersifat sukarela dan saya dapat keluar sewaktu-waktu dari penelitian • Saya memahami bahwa saya akan menerima salinan dari lembaran pernyataan informasi dan persetujuan

Nama dan Tanda tangan responden		Tanggal No. HP	
Nama dan Tanda tangan saksi		Tanggal	
Nama dan Tanda tangan wali (jika diperlukan)		Tanggal	

Saya telah menjelaskan penelitian kepada partisipan yang bertandatangan diatas, dan saya yakin bahwa responden tersebut paham tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi jika dia ikut terlibat dalam penelitian ini.

Nama dan Tanda tangan peneliti		Tanggal No HP	
--------------------------------	--	------------------	--

**KUESIONER ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD
PUSKESMAS SLOGOHIMO TAHUN 2022**

PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/ibu, diharapkan mengisi lembar kuesioner ini dengan cara memberi tanda silang (x) atau tanda centang (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman selama berkunjung ke UPTD Puskesmas Slogohimo. Setiap pernyataan hanya memerlukan satu jawaban.

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon untuk mengisi pertanyaan isian berikut dengan jawaban yang singkat dan jelas. Pengisian pertanyaan pilihan dapat diisi dengan menggunakan tanda silang (x) atau tanda centang (√).

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Perempuan
☐ Laki-laki
3. Usia : ☐ 17 – 27 tahun
☐ 28 – 38 tahun
☐ 39 – 49 tahun
☐ > 49 tahun
4. Pendidikan terakhir : ☐ Tidak sekolah
☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma (D3)
☐ Sarjana/ Magister/ Doktor (S1/S2/S3)

Mohon untuk mengisi pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang anda pilih dengan keterangan sebagai berikut:

1. Pilihan 1: Sangat tidak puas
2. Pilihan 2: Tidak puas
3. Pilihan 3: Cukup puas
4. Pilihan 4: Puas
5. Pilihan 5: Sangat puas

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
Reability						
A1.	Petugas pelayanan kefarmasian melayani pasien dengan ramah					
A2.	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan penjelasan tentang aturan dan cara pakai obat yang diberikan sesuai resep terhadap pasien					
A3.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di pelayanan kefarmasian					
A4.	Kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik					
A5.	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit					
A6.	Waktu tunggu pelayanan resep relatif cepat					
A7.	Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian					
Responsiveness						
B1.	Pelayanan resep dilakukan dengan cepat (obat racikan $\leq$ 60 menit, non racikan $\leq$ 30 menit)					
B2.	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi yang jelas dan tepat serta mudah dimengerti pasien					
B3.	Petugas pelayanan kefarmasian tepat memberikan obat kepada pasien yang menebus obat tersebut					
B4.	Petugas pelayanan kefarmasian melayani keluhan pasien dan memberikan solusi atau penyelesaian terhadap keluhan tersebut					
B5.	Petugas pelayanan kefarmasian tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep					
B6.	Petugas pelayanan kefarmasian segera menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat.					
B7.	Petugas pelayanan kefarmasian selalu berada di apotek pada jam kerja					
Assurance						

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
C1.	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi sesuai dengan etiket yang tertera dalam obat					
C2.	Pasien merasa obat yang diberikan tepat dan sesuai dengan resep					
C3.	Petugas pelayanan kefarmasian sopan dan santun serta rapi terhadap pelayanan obat					
C4.	Petugas pelayanan kefarmasian tepat dalam membaca informasi yang diberikan pasien					
C5.	Petugas pelayanan kefarmasian menyiapkan obat dengan benar dan teliti					
C6.	Petugas pelayanan kefarmasian kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan					
C7.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					
Tangible						
D1.	Ruangan tunggu di farmasi tersedia fasilitas informasi seperti leaflet, brosur					
D2.	Petugas pelayanan kefarmasian berpenampilan sopan, bersih, dan rapi.					
D3.	Ruang tunggu pasien rapi, bersih dan nyaman					
D4.	Ruang pelayanan kefarmasian mudah diakses					
D5.	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman					
D6.	Jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat					
Emphaty						
E1.	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan perhatian yang sama dan tulus kepada setiap pasien					
E2.	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial					
E3.	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat					
E4.	Petugas pelayanan kefarmasian mampu berkomunikasi baik dengan pasien					
E5.	Petugas pelayanan kefarmasian memberi pelayanan dengan sopan dan ramah					
E6.	Petugas pelayanan kefarmasian mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar					
E7.	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik					
E8.	Petugas pelayanan kefarmasian memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya					

Lampiran 5. Keterangan Kode Pertanyaan Dalam Kuisisioner

Reability	A1	Petugas pelayanan kefarmasian melayani pasien dengan ramah
	A2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan penjelasan tentang aturan dan cara pakai obat yang diberikan sesuai resep terhadap pasien
	A3	Obat yang diresepkan selalu tersedia di pelayanan kefarmasian
	A4	Kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik
	A5	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit
	A6	Waktu tunggu pelayanan resep relatif cepat
	A7	Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian
Responsiveness	B1	Pelayanan resep dilakukan dengan cepat (obat racikan ≤ 60 menit, non racikan ≤ 30 menit)
	B2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi yang jelas dan tepat serta mudah dimengerti pasien
	B3	Petugas pelayanan kefarmasian tepat memberikan obat kepada pasien yang menebus obat tersebut
	B4	Petugas pelayanan kefarmasian melayani keluhan pasien dan memberikan solusi atau penyelesaian terhadap keluhan tersebut
	B5	Petugas pelayanan kefarmasian tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep
	B6	Petugas pelayanan kefarmasian segera menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat.
	B7	Petugas pelayanan kefarmasian selalu berada di apotek pada jam kerja
Assurance	C1	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi sesuai dengan etiket yang tertera dalam obat
	C2	Pasien merasa obat yang diberikan tepat dan sesuai dengan resep
	C3	Petugas pelayanan kefarmasian sopan dan santun serta rapi terhadap pelayanan obat
	C4	Petugas pelayanan kefarmasian tepat dalam membaca informasi yang diberikan pasien

	C5	Petugas pelayanan kefarmasian menyiapkan obat dengan benar dan teliti
	C6	Petugas pelayanan kefarmasian kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan
	C7	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik
Tangible	D1	Ruangan tunggu di farmasi tersedia fasilitas informasi seperti leaflet, brosur
	D2	Petugas pelayanan kefarmasian berpenampilan sopan, bersih, dan rapi.
	D3	Ruang tunggu pasien rapi, bersih dan nyaman
	D4	Ruang pelayan kefarmasian mudah diakses
	D5	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman
	D6	Jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat
Emphaty	E1	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan perhatian yang sama dan tulus kepada setiap pasien
	E2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial
	E3	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat
	E4	Petugas pelayanan kefarmasian mampu berkomunikasi baik dengan pasien
	E5	Petugas pelayanan kefarmasian memberi pelayanan dengan sopan dan ramah
	E6	Petugas pelayanan kefarmasian mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar
	E7	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik
	E8	Petugas pelayanan kefarmasian memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya

INDIKATOR	KODE	PERTANYAAN
Ratability	A1	Petugas pelayanan kefarmasian melayani pasien dengan ramah
	A2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan penjelasan tentang aturan dan cara pakai obat yang diberikan sesuai resep terhadap pasien
	A3	Obat yang diresepkan selalu tersedia di pelayanan kefarmasian
	A4	Kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik
	A5	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit
	A6	Waktu tunggu pelayanan resep relatif cepat
	A7	Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian
	B1	Pelayanan resep dilakukan dengan cepat (obat racikan ≤ 60 menit, non racikan ≤ 30 menit)
Responsiveness	B2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi yang jelas dan tepat serta mudah dimengerti pasien
	B3	Petugas pelayanan kefarmasian tepat memberikan obat kepada pasien yang menebus obat tersebut
	B4	Petugas pelayanan kefarmasian melayani keluhan pasien dan memberikan solusi atau penyelesaian terhadap keluhan tersebut
	B5	Petugas pelayanan kefarmasian tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep
	B6	Petugas pelayanan kefarmasian segera menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat.
	B7	Petugas pelayanan kefarmasian selalu berada di apotek pada jam kerja
Assurance	C1	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi sesuai dengan etiket yang tertera dalam obat
	C2	Pasien merasa obat yang diberikan tepat dan sesuai dengan resep
	C3	Petugas pelayanan kefarmasian sopan dan santun serta rapi terhadap pelayanan obat
	C4	Petugas pelayanan kefarmasian tepat dalam membaca informasi yang diberikan pasien

INDIKATOR	KODE	PERTANYAAN
	C5	Petugas pelayanan kefarmasian menyiapkan obat dengan benar dan teliti
	C6	Petugas pelayanan kefarmasian kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan
	C7	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik
Tangible	D1	Ruangan tunggu di farmasi tersedia fasilitas informasi seperti leaflet, brosur
	D2	Petugas pelayanan kefarmasian berpenampilan sopan, bersih, dan rapi.
	D3	Ruang tunggu pasien rapi, bersih dan nyaman
	D4	Ruang pelayan kefarmasian mudah diakses
	D5	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman
	D6	Jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat
Emphaty	E1	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan perhatian yang sama dan tulus kepada setiap pasien
	E2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial
	E3	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat
	E4	Petugas pelayanan kefarmasian mampu berkomunikasi baik dengan pasien
	E5	Petugas pelayanan kefarmasian memberi pelayanan dengan sopan dan ramah
	E6	Petugas pelayanan kefarmasian mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar
	E7	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik
	E8	Petugas pelayanan kefarmasian memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya

Lampiran 6. Uji Validitas

1. Reability

		Correlations							
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	TotA
A1	Pearson Correlation	1	.826**	.562**	.727**	.762**	.692**	.506**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.826**	1	.605**	.890**	.934**	.623**	.767**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	.562**	.605**	1	.691**	.748**	.745**	.488**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.727**	.890**	.691**	1	.946**	.604**	.777**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	.762**	.934**	.748**	.946**	1	.652**	.821**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	.692**	.623**	.745**	.604**	.652**	1	.604**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
A7	Pearson Correlation	.506**	.767**	.488**	.777**	.821**	.604**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.006	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TotA	Pearson Correlation	.834**	.925**	.804**	.926**	.963**	.813**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Responsiveness

		Correlations							
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	TotB
B1	Pearson Correlation	1	.768**	.591**	.766**	.727**	.405*	.781**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.026	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B2	Pearson Correlation	.768**	1	.926**	.866**	.833**	.719**	.767**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B3	Pearson Correlation	.591**	.926**	1	.666**	.653**	.809**	.587**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B4	Pearson Correlation	.766**	.866**	.666**	1	.944**	.593**	.881**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B5	Pearson Correlation	.727**	.833**	.653**	.944**	1	.696**	.944**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B6	Pearson Correlation	.405*	.719**	.809**	.593**	.696**	1	.623**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B7	Pearson Correlation	.781**	.767**	.587**	.881**	.944**	.623**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TotB	Pearson Correlation	.824**	.948**	.838**	.929**	.942**	.778**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Assurance

		Correlations							
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	TotC
C1	Pearson Correlation	1	.887**	.844**	1.000**	.827**	.673**	.898**	.943**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.887**	1	.809**	.887**	.933**	.758**	.866**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	.844**	.809**	1	.844**	.853**	.929**	.926**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	1.000**	.887**	.844**	1	.827**	.673**	.898**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
C5	Pearson Correlation	.827**	.933**	.853**	.827**	1	.793**	.921**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
C6	Pearson Correlation	.673**	.758**	.929**	.673**	.793**	1	.860**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
C7	Pearson Correlation	.898**	.866**	.926**	.898**	.921**	.860**	1	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TotC	Pearson Correlation	.943**	.939**	.946**	.943**	.937**	.862**	.972**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. *Tangible*

Correlations

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	TotD
D1	Pearson Correlation	1	.616**	.789**	.774**	.761**	.761**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D2	Pearson Correlation	.616**	1	.809**	.853**	.769**	.769**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D3	Pearson Correlation	.789**	.809**	1	.781**	.905**	.905**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D4	Pearson Correlation	.774**	.853**	.781**	1	.734**	.734**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D5	Pearson Correlation	.761**	.769**	.905**	.734**	1	1.000**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D6	Pearson Correlation	.761**	.769**	.905**	.734**	1.000**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TotD	Pearson Correlation	.877**	.862**	.948**	.881**	.949**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. *Emphaty*

Correlations									
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	TotE
E1	Pearson Correlation	1	1.000**	.806**	.873**	.938**	.937**	1.000**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	1.000**	1	.806**	.873**	.938**	.937**	1.000**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	.806**	.806**	1	.937**	.866**	.729**	.806**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	.873**	.873**	.937**	1	.938**	.806**	.873**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E5	Pearson Correlation	.938**	.938**	.866**	.938**	1	.866**	.938**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E6	Pearson Correlation	.937**	.937**	.729**	.806**	.866**	1	.937**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E7	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.806**	.873**	.938**	.937**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
E8	Pearson Correlation	.873**	.873**	.937**	1.000**	.938**	.806**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TotE	Pearson Correlation	.974**	.974**	.902**	.957**	.972**	.920**	.974**	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas

1. *Reability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.943	.946	7

2. *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.952	7

3. *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.974	.976	7

4. *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.959	6

5. *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.986	.986	8

Lampiran 8. Data Kuisioners

[illegible]

N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty																
	us sr i m ar g o n o		- 3 8	A																																													
3	Y u y u n pi tri an in gs ih	P	1 7 - 2 7	S D	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	R ah m a ab g gi ri an i d.	P	1 7 - 2 7	S M A	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40

N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	nj u n g sa ri		7																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							</

N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	ra ha y u		7																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									</

N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	un			Sekolah																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								

N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty										
35	S u m i a t i	P	28-38	S M A	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40
36	R i n i	P	17-27	S M A	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	32
37	A n i t a s a r i	P	17-27	S D	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	27	3	3	3	3	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	4	4	30
38	P u p u t n o v i t a s a r i	P	17-27	S M P	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	32
39	D w i w u l	P	17-27	S A R J A	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	4	3	3	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	4	4	4	4	29

[illegible]

[illegible]

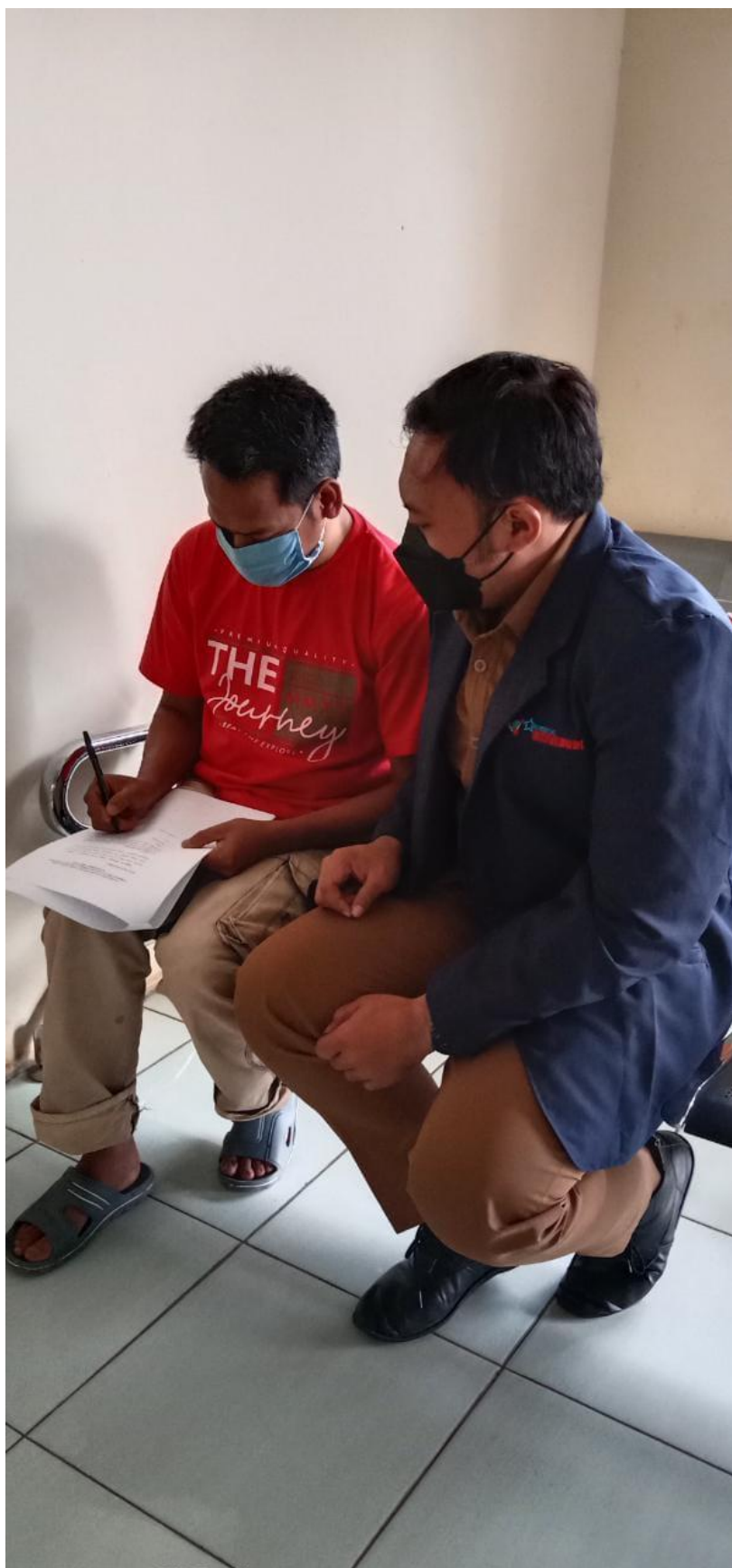
N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	di la		7																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										</

N	N	J	R	P	Reability								Responsiveness								Assurance								Tangible								Emphaty								
65	Suwarjo	L	>49	SMA	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40					
66	Suharni	P	39-49	SMP	4	4	4	4	4	4	4	2	8	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	32					
67	Etik	P	17-27	SD	3	4	4	5	3	3	5	2	7	3	4	5	3	3	4	5	27	3	4	5	4	3	4	4	27	4	4	5	3	4	5	25	3	3	5	3	3	4	5	5	31
68	Marika	P	28-38	SMP	4	4	4	4	4	4	4	2	8	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32				
69	Painem	P	39-49	SD	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40				
70	Nani	P	28-38	SMA	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40				

N	N	J	R	P	Reability							Responsiveness							Assurance							Tangible							Emphaty																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	i ar ist a		- 3 8	P																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					









AG-12 Black
 4 970129 004516
 PERMANENT MARKER - BLACK - 1/8" FINE
 WATERPROOF - NON-TOXIC - DRYING LOW ODOR
 PERMANENT - SATIN XYLENE
 RESISTE A LEAU - SECHAGE RAPIDE
 PERMANENT MARKER - XYLOL-RESISTANT
 WATERFAST SOFORT TROCKNEND





