

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

Lampiran 1. *Informed Consent*

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN(*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
 Tempat, Tanggal Lahir :
 Pekerjaan :
 Alamat :
 No Telp/Hp :

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan tanda tangani dalam keadaan sehat, sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

.....2022

Mengetahui Peneliti

Yang menyatakan Responden

(.....)

(.....)

IDENTITAS PASIEN

Nama :
Tanggal lahir :
Alamat :
No Telp/HP :

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki / Perempuan (coret yang tidak perlu)
2. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD / sederajat
 - b. SMP/ sederajat
 - c.SMA/sederajat
 - d. D3 / sederajat
 - e. S1
 - f. Lain lain
3. Pekerjaan :
 - a. PNS / POLRI / TNI
 - b. Dosen / Guru
 - c. Wiraswasta
 - d. Pegawai / Karyawan swasta
 - e. Buruh / Petani
 - f. Lainnya
4. Usia :
 - a. 0 < 12 tahun
 - b. 13 - 20 tahun
 - c. 21 - 35 tahun
 - d. 36 – 50 tahun
 - e. 51 – 60 tahun
 - f. >60 tahun
5. Frekuensi Kunjungan
 - a. 1 Kali. > 3 Kali
 - b. 2 Kali

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

MengetahuiPeneliti
Yang menyatakanResponden

$$(\dots)$$
$$(\dots)$$

Lampiran 3. Kuisiener Bagian kedua

KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI

RAWAT JALAN RSUD dr. SOEDIRAN M.SWONOGIRI

Responden penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. SOEDIRAN M.SWONOGIRI yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya

METODE SERVQUAL (Modifikasi) Petunjuk pengisian :

Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ibu/saudra/saudari mengenai pelayanan Farmasi rawat jalan di RSUD dr. Soediran M.S yang seharusnya. Berilah tanda (✓) pada kolom yang ingin di isi.

Nilai Kenyataan	Nilai Harapan
1 = Sangat tidak puas	1 = Sangat tidak penting
2 = Tidak puas	2 = Tidak penting
3 = Puas	3 = Penting
4 = Sangatpuas	4 = Sangat penting

Harapan yang Diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
Tangible (Berwujud)									
				1.	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien sudah jelas.				
				2.	Ruang tunggu di Pelayanan Farmasi bersih dan nyaman.				
				3.	Penampilan petugas farmasi rapi				
				4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas.				
				5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik				
				6.	Papan nama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dapat dengan mudah terlihat				
Reability (Keadaan)									
				1.	Jam buka pelayanan farmasi rawat jalan tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup)				
				2.	Pelayanan FarmasiRawat Jalan cepat				
				3.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 60menit dan Non racikan ≤ 30 menit.				
				4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, Cara pakai obat dan efek samping.				
				5.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan Petugas farmasi.				
				6.	Petugas farmasi mampu menjelaskan dan memperagakan Penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler)				

Harapan yang Diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
Responsiveness (Daya Tanggap)									
				1.	Petugas Farmasi tanggap terhadap komplain obat yang diterima.				
				2.	Petugas Farmasi melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.				
				3.	Petugas farmasi menyiapkan obat dengan segera.				
				4.	Petugas Farmasi tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.				
				5.	Petugas Farmasi memberikan oba ttepat waktu.				
				6.	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien				
Assurance (Jaminan)									
				1.	Petugas farmasi menyiapkan obat dengan benar dan teliti.				
				2.	Petugas farmasi menanyakan nomor antrian dan identitas Pasien saat menyerahkan obat.				
				3.	Tercantum tanggal kadaluarsa (Expired Date) pada etiket.				
				4.	Obat dalam kemasan yang baik.				
				5.	Obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah Dan lengket.				
				6.	Petugas Farmasi memberikan informasi kepastian penyerahan obat sesuai antrian.				

Harapan yang Diinginkan pasien				No	Pernyataan	Kenyataan yang diterima pasien			
1	2	3	4			1	2	3	4
Empathy (Empati)									
				1.	Pelayanan petugas farmasi ramah.				
				2.	Pelayanan Petugas Farmasi sama, tidak membedakan pasien UMUM dan BPJS.				
				3.	Petugas Farmasi perhatian terhadap pasien atau pendamping pasien.				
				4.	Petugas Farmasi mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.				
				5.	Petugas Farmasi memahami kebutuhan pasien dan Memberikan solusi.				
				6.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien				

Responden

()

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian Kabupaten Wonogiri



Nomor : 278/ D3-04 / 21.02.2022
Lamp. : -
Perihal : *Surat Ijin Penelitian*

Kepada : Yth. Bupati Wonogiri

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan proposal penelitian tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi di Surakarta sebagai berikut :

N a m a : Prafangesta Andi Marta Evi
Nomor Induk Mhs. : 01206318A
Topik / Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN
SUMARSO WONOGIRI

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta didik kami dapat diberikan ijin untuk melakukan penelitian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso WonogiriInstansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 21 Februari 2022
Dekan Fakultas Farmasi



Prof. Dr. apt. R.A. Oetari., S.U., M.M., M.Sc.

Jl. Letjen. Sutoyo Mojosongo – Solo 57127, Telp. 0271-852518, Fax. 0271-852518
Homepage : www.setiabudi.ac.id, email : info@setiabudi.ac.id

Tembusan : Kesbangpol Wonogiri

Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol Kabupaten Wonogiri



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Durian, Sanggrahan, Wonogiri 57612
 Telepon (0273)325373, Faksimile (0273)325373
 Surel : kesbangpolwng@gmail.com, Laman : http://www.kesbangpol.wonogirikab.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 071/ 094

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 : 278/D3-04/21.02.2022, Tanggal 21 Februari 2022

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

1. Nama : **PRAFANGESTA ANDI MARTA EVI**
2. Alamat : **Bendungan RT 002 / RW 006, Kayuloko, Sidoharjo, Wonogiri.**
3. No.Telp dan Email : **08562848287/epoet.fvie@gmail.com**
4. Pekerjaan : **PNS**

Untuk melakukan kegiatan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarmo Wonogiri.**
- b. Tempat/Lokasi : **RSUD dr. Soediran Mangun Sumarmo Wonogiri**
- 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.

Dikeluarkan di Wonogiri, 24 Februari 2022



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
 BUPATI WONOGIRI
 KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 WILH. S.Sos. MH.
 Pembina Tk. I
 No. 19840423 198607 1 001.

Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri



Nomor : 278/ D3-04 / 21.02.2022
Lamp. : -
Perihal : *Surat Ijin Penelitian*

Kepada : Yth. Direktur
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso
Di Wonogiri

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan proposal penelitian tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi di Surakarta sebagai berikut :

N a m a	: Prafangesta Andi Marta Evi
Nomor Induk Mhs.	: 01206318A
Topik / Judul	: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta didik kami dapat diberikan ijin untuk melakukan penelitian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 21 Februari 2022
Dekan Fakultas Farmasi

Prof. Dr. apt. R.A. Oetari., S.U., M.M., M.Sc.

Jl. Letjen. Sutoyo Mojosongo – Solo 57127, Telp. 0271-852518, Fax. 0271-852518
Homepage : www.setiabudi.ac.id, email : info@setiabudi.ac.id

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO**

Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 40 Wonogiri 57613
Telepon (0273) 321008, 321042 Faks. (0273) 321042
Email : rsud.soediran@gmail.com Website : rsudsoediran.com

NOTA DINAS

Kepada Yth : 1. Kepala Sub Bagian Rekam Medis RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso
Kab. Wonogiri.
2. Kepala Instalasi Farmasi RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab.
Wonogiri.
Dari : Kepala Bagian Umum.
Tembusan : -
Tanggal : 9 Maret 2022.
Nomor : 445 / 102
Sifat : Segera.
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : Pengantar Ijin Penelitian.

Terkait dengan pemberian Ijin Penelitian mahasiswa atas nama :

1. Vera Ardikarini.
2. Prafangesta Andi Marta Evi.
3. Dian Puspitasari.

Dengan ini kami hadapkan mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan Studi Pendahuluan pada bagian Rekam Medis dan Instalasi farmasi di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri mulai tanggal 24 Februari 2022 sampai dengan 24 Mei 2022. Selanjutnya dimohon untuk dilayani / dibantu seperlunya.

Demikian untuk menjadikan maklum dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA BAGIAN UMUM

KARNI, SKM, M.M.

Pembina

NIP. 19680419 199403 1 006

Lampiran 8. Ethical Clearance

3/31/22, 1:06 PM

KEPK-RSDM

HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 392 / 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 INTALASI FARMASI RAWAT JALAN
 RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI**

Principal investigator : Prafangesta Andi Marta Evi
 Peneliti Utama 01206318A

Location of research : Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soediran
 Lokasi Tempat Penelitian : Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri

Is ethically approved
 Dinyatakan layak etik

Issued on : 31 Maret 2022

Chairman
Ketua

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

<https://komis-etika.rsmoewardi.com/track/ethicalclearance/01206318A-0608>

1/1

Lampiran 9. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan (Harapan)

	HARAPAN																														
NO	Tangible						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	
9	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	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	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	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	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	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	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	
18	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	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
20	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	
21	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	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	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	
25	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	

	HARAPAN																														
NO	Tangible						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy						
26	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		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
30	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	4	4	4	4	4

Lampiran 10. Input Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiener Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

	HARAPAN																														
NO	Tangible						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	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	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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
9	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
10	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
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	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
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17	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
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	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
21	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
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

	HARAPAN																													
NO	Tangible						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy					
25	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	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	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	

Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan (Harapan)

		Pernyataan Tangible 1	Pernyataan Tangible 2	Pernyataan Tangible 3	Pernyataan Tangible 4	Pernyataan Tangible 5	Pernyataan Tangible 6	Pernyataan Reliability 1
Pernyataan Tangible 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 29	.862** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.730** .000 29	.724** .000 29
Pernyataan Tangible 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.862** .000 29	1 29	.933** .000 29	.794** .000 29	.933** .000 29	.870** .000 29	.862** .000 29
Pernyataan Tangible 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.794** .000 29	.933** .000 29	1 29	.721** .000 29	1.000** 0.000 29	.932** .000 29	.794** .000 29
Pernyataan Tangible 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.794** .000 29	.794** .000 29	.721** .000 29	1 29	.721** .000 29	.791** .000 29	.794** .000 29
Pernyataan Tangible 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.794** .000 29	.933** .000 29	1.000** 0.000 29	.721** .000 29	1 29	.932** .000 29	.794** .000 29
Pernyataan Tangible 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.730** .000 29	.870** .000 29	.932** .000 29	.791** .000 29	.932** .000 29	1 29	.870** .000 29
Pernyataan Reliability 1	Pearson Correlation	.724** .000	.862** .000	.794** .000	.794** .000	.794** .000	.870** .000	1

	Sig. (2-tailed) N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 2	Pearson Correlation	.724**	.862**	.794**	.656**	.794**	.730**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 3	Pearson Correlation	.732**	.871**	.812**	.673**	.812**	.757**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 4	Pearson Correlation	.794**	.933**	1.000**	.721**	1.000**	.932**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	0.000	.000	0.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 5	Pearson Correlation	.809**	.809**	.867**	.867**	.867**	.930**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 6	Pearson Correlation	.525**	.667**	.724**	.724**	.724**	.786**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 1	Pearson Correlation	.809**	.809**	.724**	.867**	.724**	.786**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 2	Pearson Correlation	.694**	.694**	.744**	.744**	.744**	.798**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 3	Pearson Correlation	.589**	.730**	.651**	.651**	.651**	.716**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 4	Pearson Correlation	.809**	.809**	.724**	.867**	.724**	.786**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29

Pernyataan Responsiveness 5	Pearson Correlation	.656**	.794**	.721**	.861**	.721**	.791**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 6	Pearson Correlation	.667**	.809**	.724**	.724**	.724**	.786**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 1	Pearson Correlation	.730**	.730**	.651**	.791**	.651**	.716**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 2	Pearson Correlation	.870**	.870**	.791**	.932**	.791**	.858**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 3	Pearson Correlation	.751**	.751**	.659**	.805**	.659**	.716**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 4	Pearson Correlation	.730**	.730**	.651**	.932**	.651**	.716**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 5	Pearson Correlation	.809**	.809**	.724**	.867**	.724**	.786**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 6	Pearson Correlation	.589**	.730**	.791**	.791**	.791**	.858**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 1	Pearson Correlation	.809**	.809**	.724**	.867**	.724**	.786**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29

Pernyataan Empathy2	Pearson Correlation	.730**	.870**	.791**	.791**	.791**	.858**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy3	Pearson Correlation	.667**	.809**	.867**	.724**	.867**	.930**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy4	Pearson Correlation	.809**	.809**	.867**	.867**	.867**	.930**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy5	Pearson Correlation	.809**	.809**	.867**	.867**	.867**	.930**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy6	Pearson Correlation	.751**	.751**	.805**	.805**	.805**	.863**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Total Skor Harapan	Pearson Correlation	.844**	.918**	.893**	.898**	.893**	.931**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29

Pernyataan Reliability 2	Pernyataan Reliability 3	Pernyataan Reliability 4	Pernyataan Reliability 5	Pernyataan Reliability 6	Pernyataan Responsiveness 1	Pernyataan Responsiveness 2	Pernyataan Responsiveness 3	Pernyataan Responsiveness 4	Pernyataan Responsiveness 5
.724** .000 29	.732** .000 29	.794** .000 29	.809** .000 29	.525** .003 29	.809** .000 29	.694** .000 29	.589** .001 29	.809** .000 29	.656** .000 29
.862** .000 29	.871** .000 29	.933** .000 29	.809** .000 29	.667** .000 29	.809** .000 29	.694** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.794** .000 29
.794** .000 29	.812** .000 29	1.000** 0.000 29	.867** .000 29	.724** .000 29	.724** .000 29	.744** .000 29	.651** .000 29	.724** .000 29	.721** .000 29
.656** .000 29	.673** .000 29	.721** .000 29	.867** .000 29	.724** .000 29	.867** .000 29	.744** .000 29	.651** .000 29	.867** .000 29	.861** .000 29
.794** .000 29	.812** .000 29	1.000** 0.000 29	.867** .000 29	.724** .000 29	.724** .000 29	.744** .000 29	.651** .000 29	.724** .000 29	.721** .000 29
.730** .000 29	.757** .000 29	.932** .000 29	.930** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.798** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.791** .000 29
.862** .000 29	.871** .000 29	.794** .000 29	.809** .000 29	.667** .000 29	.809** .000 29	.694** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.794** .000 29
1 29	.871** .000 29	.794** .000 29	.667** .000 29	.525** .003 29	.809** .000 29	.694** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.794** .000 29
.871** .000 29	1 29	.812** .000 29	.705** .000 29	.562** .002 29	.705** .000 29	.605** .001 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.673** .000 29
.794** .000 29	.812** .000 29	1 29	.867** .000 29	.724** .000 29	.724** .000 29	.744** .000 29	.651** .000 29	.724** .000 29	.721** .000 29

.667** .000 29	.705** .000 29	.867** .000 29	1 29	.707** .000 29	.854** .000 29	.858** .000 29	.642** .000 29	.854** .000 29	.724** .000 29
.525** .003 29	.562** .002 29	.724** .000 29	.707** .000 29	1 29	.561** .002 29	.705** .000 29	.642** .000 29	.561** .002 29	.724** .000 29
.809** .000 29	.705** .000 29	.724** .000 29	.854** .000 29	.561** .002 29	1 29	.858** .000 29	.786** .000 29	1.000** 0.000 29	.867** .000 29
.694** .000 29	.605** .001 29	.744** .000 29	.858** .000 29	.705** .000 29	.858** .000 29	1 29	.798** .000 29	.858** .000 29	.744** .000 29
.730** .000 29	.617** .000 29	.651** .000 29	.642** .000 29	.642** .000 29	.786** .000 29	.798** .000 29	1 29	.786** .000 29	.791** .000 29
.809** .000 29	.705** .000 29	.724** .000 29	.854** .000 29	.561** .002 29	1.000** 0.000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	1 29	.867** .000 29
.794** .000 29	.673** .000 29	.721** .000 29	.724** .000 29	.724** .000 29	.867** .000 29	.744** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	1 29
.809** .000 29	.705** .000 29	.724** .000 29	.707** .000 29	.707** .000 29	.854** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	.854** .000 29	.867** .000 29

.589** .001 29	.617** .000 29	.651** .000 29	.786** .000 29	.642** .000 29	.786** .000 29	.798** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	.651** .000 29
.730** .000 29	.757** .000 29	.791** .000 29	.930** .000 29	.642** .000 29	.930** .000 29	.798** .000 29	.716** .000 29	.930** .000 29	.791** .000 29
.751** .000 29	.654** .000 29	.659** .000 29	.779** .000 29	.629** .000 29	.928** .000 29	.925** .000 29	.863** .000 29	.928** .000 29	.805** .000 29
.730** .000 29	.617** .000 29	.651** .000 29	.786** .000 29	.642** .000 29	.930** .000 29	.798** .000 29	.716** .000 29	.930** .000 29	.932** .000 29
.809** .000 29	.705** .000 29	.724** .000 29	.854** .000 29	.561** .002 29	1.000** 0.000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	1.000** 0.000 29	.867** .000 29
.730** .000 29	.617** .000 29	.791** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.798** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.932** .000 29
.667** .000 29	.705** .000 29	.724** .000 29	.854** .000 29	.707** .000 29	.854** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	.854** .000 29	.724** .000 29
.730** .000 29	.757** .000 29	.791** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.798** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	.791** .000 29
.667** .000 29	.705** .000 29	.867** .000 29	.854** .000 29	.854** .000 29	.707** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	.707** .000 29	.724** .000 29
.667** .000 29	.705** .000 29	.867** .000 29	1.000** 0.000 29	.707** .000 29	.854** .000 29	.858** .000 29	.642** .000 29	.854** .000 29	.724** .000 29
.667**	.705**	.867**	1.000**	.707**	.854**	.858**	.642**	.854**	.724**

.000 29	.000 29	.000 29	0.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29
.606** .000 29	.654** .000 29	.805** .000 29	.928** .000 29	.779** .000 29	.779** .000 29	.925** .000 29	.716** .000 29	.779** .000 29	.659** .000 29
.834**	.812**	.893**	.931**	.773**	.925**	.895**	.829**	.925**	.877**
.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29

Pernyataan Responsiveness 6	Pernyataan Assurance 1	Pernyataan Assurance 2	Pernyataan Assurance 3	Pernyataan Assurance 4	Pernyataan Assurance 5	Pernyataan Assurance 6	Pernyataan Empathy 1	Pernyataan Empathy 2	Pernyataan Empathy 3
.667** .000 29	.730** .000 29	.870** .000 29	.751** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.589** .001 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.667** .000 29
.809** .000 29	.730** .000 29	.870** .000 29	.751** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.870** .000 29	.809** .000 29
.724** .000 29	.651** .000 29	.791** .000 29	.659** .000 29	.651** .000 29	.724** .000 29	.791** .000 29	.724** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29
.724** .000 29	.791** .000 29	.932** .000 29	.805** .000 29	.932** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.724** .000 29
.724** .000 29	.651** .000 29	.791** .000 29	.659** .000 29	.651** .000 29	.724** .000 29	.791** .000 29	.724** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29
.786** .000 29	.716** .000 29	.858** .000 29	.716** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29
.809** .000 29	.730** .000 29	.870** .000 29	.751** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.870** .000 29	.809** .000 29
.809** .000 29	.589** .001 29	.730** .000 29	.751** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.667** .000 29	.730** .000 29	.667** .000 29
.705** .000 29	.617** .000 29	.757** .000 29	.654** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.757** .000 29	.705** .000 29
.724** .000	.651** .000	.791** .000	.659** .000	.651** .000	.724** .000	.791** .000	.724** .000	.791** .000	.867** .000

29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.707**	.786**	.930**	.779**	.786**	.854**	.786**	.854**	.786**	.854**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.707**	.642**	.642**	.629**	.642**	.561**	.786**	.707**	.786**	.854**
.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.854**	.786**	.930**	.928**	.930**	1.000**	.786**	.854**	.786**	.707**
.000	.000	.000	.000	.000	0.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.858**	.798**	.798**	.925**	.798**	.858**	.798**	.858**	.798**	.858**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.930**	.858**	.716**	.863**	.716**	.786**	.716**	.786**	.858**	.786**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.854**	.786**	.930**	.928**	.930**	1.000**	.786**	.854**	.786**	.707**
.000	.000	.000	.000	.000	0.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.867**	.651**	.791**	.805**	.932**	.867**	.932**	.724**	.791**	.724**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
1	.786**	.786**	.928**	.786**	.854**	.786**	.854**	.930**	.854**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.786**	1	.858**	.863**	.716**	.786**	.574**	.930**	.858**	.786**
.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
29		29	29	29	29	29	29	29	29
	29								
.786**	.858**	1	.863**	.858**	.930**	.716**	.930**	.858**	.786**
.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
		29							

.928** .000 29	.863** .000 29	.863** .000 29	1 29	.863** .000 29	.928** .000 29	.716** .000 29	.928** .000 29	.863** .000 29	.779** .000 29
.786** .000 29	.716** .000 29	.858** .000 29	.863** .000 29	1 29	.930** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	.716** .000 29	.642** .000 29
.854** .000 29	.786** .000 29	.930** .000 29	.928** .000 29	.930** .000 29	1 29	.786** .000 29	.854** .000 29	.786** .000 29	.707** .000 29
.786** .000 29	.574** .001 29	.716** .000 29	.716** .000 29	.858** .000 29	.786** .000 29	1 29	.642** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29
.854** .000 29	.930** .000 29	.930** .000 29	.928** .000 29	.786** .000 29	.854** .000 29	.642** .000 29	1 29	.930** .000 29	.854** .000 29
.930** .000 29	.858** .000 29	.858** .000 29	.863** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.716** .000 29	.930** .000 29	1 29	.930** .000 29
.854** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.779** .000 29	.642** .000 29	.707** .000 29	.786** .000 29	.854** .000 29	.930** .000 29	1 29
.707** .000 29	.786** .000 29	.930** .000 29	.779** .000 29	.786** .000 29	.854** .000 29	.786** .000 29	.854** .000 29	.786** .000 29	.854** .000 29
.707** .000	.786** .000	.930** .000	.779** .000	.786** .000	.854** .000	.786** .000	.854** .000	.786** .000	.854** .000

29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.779**	.863**	.863**	.847**	.716**	.779**	.716**	.928**	.863**	.928**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
.898**	.850**	.947**	.902**	.872**	.925**	.856**	.920**	.920**	.903**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29

Pernyataan Empathy 4	Pernyataan Empathy 5	Pernyataan Empathy 6	Total Skor Harapan
.809** .000 29	.809** .000 29	.751** .000 29	.844** .000 29
.809** .000 29	.809** .000 29	.751** .000 29	.918** .000 29
.867** .000 29	.867** .000 29	.805** .000 29	.893** .000 29
.867** .000 29	.867** .000 29	.805** .000 29	.898** .000 29
.867** .000 29	.867** .000 29	.805** .000 29	.893** .000 29
.930** .000 29	.930** .000 29	.863** .000 29	.931** .000 29
.809** .000 29	.809** .000 29	.751** .000 29	.897** .000 29
.667** .000 29	.667** .000 29	.606** .000 29	.834** .000 29
.705** .000 29	.705** .000 29	.654** .000 29	.812** .000 29
.867** .000 29	.867** .000 29	.805** .000 29	.893** .000 29
1.000** 0.000 29	1.000** 0.000 29	.928** .000 29	.931** .000 29
.707** .000 29	.707** .000 29	.779** .000 29	.773** .000 29
.854** .000 29	.854** .000 29	.779** .000 29	.925** .000 29
.858** .000 29	.858** .000 29	.925** .000 29	.895** .000 29
.642** .000 29	.642** .000 29	.716** .000 29	.829** .000 29
.854** .000 29	.854** .000 29	.779** .000 29	.925** .000 29

.724** .000 29	.724** .000 29	.659** .000 29	.877** .000 29
.707** .000 29	.707** .000 29	.779** .000 29	.898** .000 29
.786** .000 29	.786** .000 29	.863** .000 29	.850** .000 29
.930** .000 29	.930** .000 29	.863** .000 29	.947** .000 29
.779** .000 29	.779** .000 29	.847** .000 29	.902** .000 29
.786** .000 29	.786** .000 29	.716** .000 29	.872** .000 29
.854** .000 29	.854** .000 29	.779** .000 29	.925** .000 29
.786** .000 29	.786** .000 29	.716** .000 29	.856** .000 29
.854** .000 29	.854** .000 29	.928** .000 29	.920** .000 29
.786** .000 29	.786** .000 29	.863** .000 29	.920** .000 29
.854** .000 29	.854** .000 29	.928** .000 29	.903** .000 29
1 .000 29	1.000** .000 29	.928** .000 29	.931** .000 29
1.000** .000 29	1 29	.928** .000 29	.931** .000 29
.928** .000 29	.928** .000 29	1 29	.908** .000 29
.931** .000 29	.931** .000 29	.908** .000 29	1 29

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total		

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	30

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan Tangible 1	104.0690	166.352	.833	.991
Pernyataan Tangible 2	104.0690	165.352	.912	.991
Pernyataan Tangible 3	104.0345	165.749	.885	.991
Pernyataan Tangible 4	104.0345	165.677	.891	.991
Pernyataan Tangible 5	104.0345	165.749	.885	.991
Pernyataan Tangible 6	104.0000	165.357	.925	.991
Pernyataan Reliability 1	104.0690	165.638	.889	.991
Pernyataan Reliability 2	104.0690	166.495	.822	.991
Pernyataan Reliability 3	104.1379	166.837	.799	.991
Pernyataan Reliability 4	104.0345	165.749	.885	.991
Pernyataan Reliability 5	103.9655	165.534	.925	.991
Pernyataan Reliability 6	103.9655	167.606	.758	.991
Pernyataan Responsiveness 1	103.9655	165.606	.920	.991
Pernyataan Responsiveness 2	103.8966	166.525	.888	.991
Pernyataan Responsiveness 3	104.0000	166.714	.817	.991
Pernyataan Responsiveness 4	103.9655	165.606	.920	.991
Pernyataan Responsiveness 5	104.0345	165.963	.868	.991
Pernyataan Responsiveness 6	103.9655	165.963	.891	.991
Pernyataan Assurance 1	104.0000	166.429	.840	.991
Pernyataan Assurance 2	104.0000	165.143	.943	.991
Pernyataan Assurance 3	103.9310	166.138	.895	.991
Pernyataan Assurance 4	104.0000	166.143	.862	.991
Pernyataan Assurance 5	103.9655	165.606	.920	.991

Pernyataan Assurance 6	104.0000	166.357	.845	.991
Pernyataan Empathy 1	103.9655	165.677	.914	.991
Pernyataan Empathy 2	104.0000	165.500	.914	.991
Pernyataan Empathy 3	103.9655	165.892	.896	.991
Pernyataan Empathy 4	103.9655	165.534	.925	.991
Pernyataan Empathy 5	103.9655	165.534	.925	.991
Pernyataan Empathy 6	103.9310	166.067	.901	.991

Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

		Pernyataan Tangible 1	Pernyataan Tangible 2	Pernyataan Tangible 3	Pernyataan Tangible 4	Pernyataan Tangible 5	Pernyataan Tangible 6	Pernyataan Reliability 1
Pernyataan Tangible 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 29	.824** .000 29	.884** .000 29	.884** .000 29	.884** .000 29	.825** .000 29	.761** .000 29
Pernyataan Tangible 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.824** .000 29	1 29	.932** .000 29	.791** .000 29	.932** .000 29	.870** .000 29	.791** .000 29
Pernyataan Tangible 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.884** .000 29	.932** .000 29	1 29	.861** .000 29	1.000** 0.000 29	.933** .000 29	.861** .000 29
Pernyataan Tangible 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.884** .000 29	.791** .000 29	.861** .000 29	1 29	.861** .000 29	.794** .000 29	.721** .000 29
Pernyataan Tangible 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.884** .000 29	.932** .000 29	1.000** 0.000 29	.861** .000 29	1 29	.933** .000 29	.861** .000 29
Pernyataan Tangible 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.825** .000 29	.870** .000 29	.933** .000 29	.794** .000 29	.933** .000 29	1 29	.794** .000 29
Pernyataan Reliability 1	Pearson Correlation	.761** .000	.791** .000	.861** .000	.721** .000	.861** .000	.794** .000	1

	Sig. (2-tailed) N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 2	Pearson Correlation	.825**	.870**	.933**	.794**	.933**	.862**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 3	Pearson Correlation	.718**	.757**	.812**	.673**	.812**	.732**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 4	Pearson Correlation	.825**	.870**	.933**	.794**	.933**	.862**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 5	Pearson Correlation	.575**	.574**	.651**	.651**	.651**	.730**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Reliability 6	Pearson Correlation	.718**	.757**	.812**	.812**	.812**	.732**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 1	Pearson Correlation	.702**	.589**	.656**	.656**	.656**	.586**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 2	Pearson Correlation	.825**	.730**	.794**	.794**	.794**	.724**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 3	Pearson Correlation	.623**	.657**	.705**	.562**	.705**	.755**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 4	Pearson Correlation	.770**	.672**	.732**	.732**	.732**	.657**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 5	Pearson Correlation	.718**	.757**	.812**	.812**	.812**	.732**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Responsiveness 6	Pearson Correlation	.770**	.812**	.871**	.732**	.871**	.795**	.871**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 1	Pearson Correlation	.824**	.716**	.791**	.791**	.791**	.730**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 2	Pearson Correlation	.893**	.786**	.867**	.867**	.867**	.809**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 3	Pearson Correlation	.824**	.716**	.791**	.791**	.791**	.730**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 4	Pearson Correlation	.893**	.786**	.867**	.867**	.867**	.809**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 5	Pearson Correlation	.893**	.786**	.867**	.867**	.867**	.809**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Assurance 6	Pearson Correlation	.702**	.730**	.794**	.794**	.794**	.724**	.933**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 1	Pearson Correlation	.824**	.716**	.791**	.791**	.791**	.730**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 2	Pearson Correlation	.761**	.791**	.861**	.721**	.861**	.794**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 3	Pearson Correlation	.770**	.812**	.871**	.871**	.871**	.795**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 4	Pearson Correlation	.824**	.716**	.791**	.791**	.791**	.730**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 5	Pearson Correlation	.884**	.791**	.861**	.861**	.861**	.794**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Pernyataan Empathy 6	Pearson Correlation	.761**	.651**	.721**	.721**	.721**	.794**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29
Total Skor Kenyataan	Pearson Correlation	.892**	.862**	.932**	.880**	.932**	.876**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29

Pernyataan Reliability 2	Pernyataan Reliability 3	Pernyataan Reliability 4	Pernyataan Reliability 5	Pernyataan Reliability 6	Pernyataan Responsiveness 1	Pernyataan Responsiveness 2	Pernyataan Responsiveness 3	Pernyataan Responsiveness 4	Pernyataan Responsiveness 5
.825** .000 29	.718** .000 29	.825** .000 29	.575** .001 29	.718** .000 29	.702** .000 29	.825** .000 29	.623** .000 29	.770** .000 29	.718** .000 29
.870** .000 29	.757** .000 29	.870** .000 29	.574** .001 29	.757** .000 29	.589** .001 29	.730** .000 29	.657** .000 29	.672** .000 29	.757** .000 29
.933** .000 29	.812** .000 29	.933** .000 29	.651** .000 29	.812** .000 29	.656** .000 29	.794** .000 29	.705** .000 29	.732** .000 29	.812** .000 29
.794** .000 29	.673** .000 29	.794** .000 29	.651** .000 29	.812** .000 29	.656** .000 29	.794** .000 29	.562** .002 29	.732** .000 29	.812** .000 29
.933** .000 29	.812** .000 29	.933** .000 29	.651** .000 29	.812** .000 29	.656** .000 29	.794** .000 29	.705** .000 29	.732** .000 29	.812** .000 29
.862** .000 29	.732** .000 29	.862** .000 29	.730** .000 29	.732** .000 29	.586** .001 29	.724** .000 29	.755** .000 29	.657** .000 29	.732** .000 29
.933** .000 29	.812** .000 29	.933** .000 29	.791** .000 29	.812** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.705** .000 29	.732** .000 29	.812** .000 29
1 29	.871** .000 29	1.000** 0.000 29	.730** .000 29	.871** .000 29	.724** .000 29	.862** .000 29	.755** .000 29	.795** .000 29	.871** .000 29
.871** .000 29	1 29	.871** .000 29	.617** .000 29	.721** .000 29	.732** .000 29	.732** .000 29	.724** .000 29	.794** .000 29	.721** .000 29

1.000** .000 29	.871** .000 29	1 29	.730** .000 29	.871** .000 29	.724** .000 29	.862** .000 29	.755** .000 29	.795** .000 29	.871** .000 29
.730** .000 29	.617** .000 29	.730** .000 29	1 29	.617** .000 29	.730** .000 29	.730** .000 29	.657** .000 29	.672** .000 29	.617** .000 29
.871** .000 29	.721** .000 29	.871** .000 29	.617** .000 29	1 29	.732** .000 29	.871** .000 29	.724** .000 29	.794** .000 29	1.000** 0.000 29
.724** .000 29	.732** .000 29	.724** .000 29	.730** .000 29	.732** .000 29	1 29	.862** .000 29	.755** .000 29	.933** .000 29	.732** .000 29
.862** .000 29	.732** .000 29	.862** .000 29	.730** .000 29	.871** .000 29	.862** .000 29	1 29	.755** .000 29	.933** .000 29	.871** .000 29
.755** .000 29	.724** .000 29	.755** .000 29	.657** .000 29	.724** .000 29	.755** .000 29	.755** .000 29	1 29	.809** .000 29	.724** .000 29
.795** .000 29	.794** .000 29	.795** .000 29	.672** .000 29	.794** .000 29	.933** .000 29	.933** .000 29	.809** .000 29	1 29	.794** .000 29
.871** .000 29	.721** .000 29	.871** .000 29	.617** .000 29	1.000** 0.000 29	.732** .000 29	.871** .000 29	.724** .000 29	.794** .000 29	1 29
.933** .000	.794** .000	.933** .000	.672** .000	.794** .000	.657** .000	.795** .000	.809** .000	.724** .000	.794** .000

.794** .000 29	.673** .000 29	.794** .000 29	.932** .000 29	.673** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.705** .000 29	.732** .000 29	.673** .000 29
.953**	.845**	.953**	.810**	.870**	.845**	.907**	.781**	.861**	.870**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29

Pernyataan Responsiveness 6	Pernyataan Assurance 1	Pernyataan Assurance 2	Pernyataan Assurance 3	Pernyataan Assurance 4	Pernyataan Assurance 5	Pernyataan Assurance 6	Pernyataan Empathy 1	Pernyataan Empathy 2	Pernyataan Empathy 3
.770** .000 29	.824** .000 29	.893** .000 29	.824** .000 29	.893** .000 29	.893** .000 29	.702** .000 29	.824** .000 29	.761** .000 29	.770** .000 29
.812** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.730** .000 29	.716** .000 29	.791** .000 29	.812** .000 29
.871** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.794** .000 29	.791** .000 29	.861** .000 29	.871** .000 29
.732** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.794** .000 29	.791** .000 29	.721** .000 29	.871** .000 29
.871** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.794** .000 29	.791** .000 29	.861** .000 29	.871** .000 29
.795** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.809** .000 29	.724** .000 29	.730** .000 29	.794** .000 29	.795** .000 29
.871** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.933** .000 29	.932** .000 29	1.000** 0.000 29	.871** .000 29
.933** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.809** .000 29	.862** .000 29	.870** .000 29	.933** .000 29	.933** .000 29
.794** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.757** .000 29	.705** .000 29	.705** .000 29	.732** .000 29	.757** .000 29	.812** .000 29	.794** .000 29
.933**	.730**	.809**	.730**	.809**	.809**	.862**	.870**	.933**	.933**

.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29	.000 29
.672** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.716** .000 29	.786** .000 29	.786** .000 29	.730** .000 29	.858** .000 29	.791** .000 29	.672** .000 29
.794** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.705** .000 29	.871** .000 29	.757** .000 29	.812** .000 29	.933** .000 29
.657** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.870** .000 29	.809** .000 29	.809** .000 29	.724** .000 29	.870** .000 29	.794** .000 29	.657** .000 29
.795** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.809** .000 29	.724** .000 29	.870** .000 29	.794** .000 29	.795** .000 29
.809** .000 29	.657** .000 29	.611** .000 29	.657** .000 29	.611** .000 29	.611** .000 29	.613** .000 29	.657** .000 29	.705** .000 29	.667** .000 29
.724** .000 29	.672** .000 29	.755** .000 29	.812** .000 29	.755** .000 29	.755** .000 29	.657** .000 29	.812** .000 29	.732** .000 29	.724** .000 29
.794** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.617** .000 29	.705** .000 29	.705** .000 29	.871** .000 29	.757** .000 29	.812** .000 29	.933** .000 29
1 29	.812** .000 29	.755** .000 29	.672** .000 29	.755** .000 29	.755** .000 29	.795** .000 29	.812** .000 29	.871** .000 29	.862** .000 29
.812** .000 29	1 29	.930** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	.930** .000 29	.730** .000 29	.858** .000 29	.791** .000 29	.672** .000 29
.755** .000 29	.930** .000 29	1	.930** .000 29	1.000** 0.000 29	1.000** 0.000 29	.809** .000 29	.930** .000 29	.867** .000 29	.755** .000 29

		29							
.672** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	1 29	.930** .000 29	.930** .000 29	.730** .000 29	.858** .000 29	.791** .000 29	.672** .000 29
.755** .000 29	.930** .000 29	1.000** 0.000 29	.930** .000 29	1 29	1.000** 0.000 29	.809** .000 29	.930** .000 29	.867** .000 29	.755** .000 29
.755** .000 29	.930** .000 29	1.000** 0.000 29	.930** .000 29	1.000** 0.000 29	1 29	.809** .000 29	.930** .000 29	.867** .000 29	.755** .000 29
.795** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.730** .000 29	.809** .000 29	.809** .000 29	1 29	.870** .000 29	.933** .000 29	.933** .000 29
.812** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	.930** .000 29	.870** .000 29	1 29	.932** .000 29	.812** .000 29
.871** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.933** .000 29	.932** .000 29	1 29	.871** .000 29
.862** .000 29	.672** .000 29	.755** .000 29	.672** .000 29	.755** .000 29	.755** .000 29	.933** .000 29	.812** .000 29	.871** .000 29	1 29
.812** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	.858** .000 29	.930** .000 29	.930** .000 29	.870** .000 29	1.000** 0.000 29	.932** .000 29	.812** .000 29

.871** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.794** .000 29	.932** .000 29	.861** .000 29	.871** .000 29
.732** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.791** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.794** .000 29	.932** .000 29	.861** .000 29	.732** .000 29
.897** .000 29	.862** .000 29	.933** .000 29	.872** .000 29	.933** .000 29	.933** .000 29	.891** .000 29	.945** .000 29	.942** .000 29	.907** .000 29

Pernyataan Empathy 4	Pernyataan Empathy 5	Pernyataan Empathy 6	Total Skor Kenyataan
.824** .000 29	.884** .000 29	.761** .000 29	.892** .000 29
.716** .000 29	.791** .000 29	.651** .000 29	.862** .000 29
.791** .000 29	.861** .000 29	.721** .000 29	.932** .000 29
.791** .000 29	.861** .000 29	.721** .000 29	.880** .000 29
.791** .000 29	.861** .000 29	.721** .000 29	.932** .000 29
.730** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.876** .000 29
.932** .000 29	.861** .000 29	.861** .000 29	.942** .000 29
.870** .000 29	.933** .000 29	.794** .000 29	.953** .000 29
.757** .000 29	.812** .000 29	.673** .000 29	.845** .000 29
.870** .000 29	.933** .000 29	.794** .000 29	.953** .000 29
.858** .000 29	.791** .000 29	.932** .000 29	.810** .000 29
.757** .000 29	.812** .000 29	.673** .000 29	.870** .000 29
.870** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.845** .000 29
.870** .000 29	.933** .000 29	.794** .000 29	.907** .000 29
.657** .000 29	.705** .000 29	.705** .000 29	.781** .000 29
.812** .000 29	.871** .000 29	.732** .000 29	.861** .000 29

.757** .000 29	.812** .000 29	.673** .000 29	.870** .000 29
.812** .000 29	.871** .000 29	.732** .000 29	.897** .000 29
.858** .000 29	.791** .000 29	.791** .000 29	.862** .000 29
.930** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.933** .000 29
.858** .000 29	.791** .000 29	.791** .000 29	.872** .000 29
.930** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.933** .000 29
.930** .000 29	.867** .000 29	.867** .000 29	.933** .000 29
.870** .000 29	.794** .000 29	.794** .000 29	.891** .000 29
1.000** 0.000 29	.932** .000 29	.932** .000 29	.945** .000 29
.932** .000 29	.861** .000 29	.861** .000 29	.942** .000 29
.812** .000 29	.871** .000 29	.732** .000 29	.907** .000 29
1 29	.932** .000 29	.932** .000 29	.945** .000 29
.932** .000 29	1 29	.861** .000 29	.952** .000 29
.932** .000 29	.861** .000 29	1 29	.885** .000 29
.945** .000 29	.952** .000 29	.885** .000 29	1 29

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	29	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	30

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan Tangible 1	102.5172	172.116	.883	.991
Pernyataan Tangible 2	102.4828	174.187	.852	.991
Pernyataan Tangible 3	102.5172	173.116	.926	.991
Pernyataan Tangible 4	102.5172	173.830	.871	.991
Pernyataan Tangible 5	102.5172	173.116	.926	.991
Pernyataan Tangible 6	102.5517	173.828	.867	.991
Pernyataan Reliability 1	102.5172	172.973	.937	.991
Pernyataan Reliability 2	102.5517	172.756	.950	.991
Pernyataan Reliability 3	102.6207	174.315	.833	.991
Pernyataan Reliability 4	102.5517	172.756	.950	.991
Pernyataan Reliability 5	102.4828	174.901	.796	.992
Pernyataan Reliability 6	102.6207	173.958	.861	.991
Pernyataan Responsiveness 1	102.5517	174.256	.834	.991
Pernyataan Responsiveness 2	102.5517	173.399	.900	.991
Pernyataan Responsiveness 3	102.6897	175.436	.767	.992
Pernyataan Responsiveness 4	102.5862	174.037	.851	.991
Pernyataan Responsiveness 5	102.6207	173.958	.861	.991
Pernyataan Responsiveness 6	102.5862	173.537	.889	.991
Pernyataan Assurance 1	102.4828	174.187	.852	.991
Pernyataan Assurance 2	102.4483	173.399	.928	.991
Pernyataan Assurance 3	102.4828	174.044	.863	.991
Pernyataan Assurance 4	102.4483	173.399	.928	.991
Pernyataan Assurance 5	102.4483	173.399	.928	.991
Pernyataan Assurance 6	102.5517	173.613	.883	.991
Pernyataan Empathy 1	102.4828	173.044	.941	.991
Pernyataan Empathy 2	102.5172	172.973	.937	.991
Pernyataan Empathy 3	102.5862	173.394	.900	.991
Pernyataan Empathy 4	102.4828	173.044	.941	.991
Pernyataan Empathy 5	102.5172	172.830	.949	.991
Pernyataan Empathy 6	102.5172	173.759	.876	.991

Lampiran 13. Input Data Karakteristik Responden

NO	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
1	P	S1	Irt	21-35 tahun	1 kali
2	L	S1	PNS/ POLRI/ TNI	21-35 tahun	2 kali
3	L	SMA/ sederajat	Pelajar	13-20 tahun	1 kali
5	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51-60 tahun	>2 kali
6	L	D3	Irt	0<12 tahun	>2 kali
7	P	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	1 kali
8	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
9	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	21-35 tahun	>2 kali
10	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	1 kali
11	P	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
12	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	>2 kali
13	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	>2 kali
14	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
15	L	S1	Guru/ Dosen	21-35 tahun	>2 kali
16	P	SD/ sederajat	Lainnya	13-20 tahun	1 kali
17	P	SMA/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
18	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	2 kali
19	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	1 kali
20	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
21	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	51-60 tahun	>2 kali
22	L	D3	Lainnya	0<12 tahun	>2 kali
23	P	SD/ sederajat	Lainnya	51-60 tahun	>2 kali
24	L	S1	Lainnya	>60 tahun	>2 kali
25	P	SMP/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
26	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	1 kali
27	L	SD/ sederajat	Lainnya	0<12 tahun	1 kali
28	P	S1	Pegawai/ Karyawan Swasta	36-50 tahun	>2 kali
29	L	SMA/ sederajat	Lainnya	21-35 tahun	>2 kali
30	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
31	P	D3	Lainnya	0<12 tahun	2 kali
32	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	2 kali
33	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	>2 kali
34	L	SMP/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
35	L	SMP/ sederajat	Lainnya	>60 tahun	1 kali
36	P	SD/ sederajat	Lainnya	51-60 tahun	1 kali
37	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	2 kali
38	P	SMA/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	21-35 tahun	1 kali
39	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	51-60 tahun	>2 kali
40	L	SD/ sederajat	Lainnya	0<12 tahun	>2 kali
41	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51-60 tahun	>2 kali

NO	JENIS KELAMIN PASIEN	PENDIDIKAN PASIEN	PEKERJAAN PASIEN	USIA PASIEN	FREKUENSI KUNJUNGAN
42	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51-60 tahun	>2 kali
43	P	D3	Lainnya	0<12 tahun	>2 kali
44	P	SMA/ sederajat	Lainnya	21-35 tahun	>2 kali
45	L	SD/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	>60 tahun	>2 kali
46	P	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	36-50 tahun	>2 kali
47	P	S1	Irt	51-60 tahun	>2 kali
48	P	D3/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	21-35 tahun	>2 kali
49	P	D3/ sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	21-35 tahun	>2 kali
50	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	21-35 tahun	>2 kali
51	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
52	P	SMA/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
53	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	>2 kali
54	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	>2 kali
55	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
56	L	S1	Guru/ Dosen	21-35 tahun	>2 kali
57	P	SD/ sederajat	Lainnya	13-20 tahun	>2 kali
58	P	SMA/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
59	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
60	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
61	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
62	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	51-60 tahun	>2 kali
63	L	D3	Lainnya	0<12 tahun	>2 kali
64	P	SD/ sederajat	Lainnya	51-60 tahun	>2 kali
65	L	S1	Lainnya	>60 tahun	>2 kali
66	P	SMP/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
67	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
68	L	SD/ sederajat	Lainnya	0<12 tahun	>2 kali
69	P	S1	Pegawai/ Karyawan Swasta	36-50 tahun	>2 kali
70	L	SMA/ sederajat	Lainnya	21-35 tahun	>2 kali
71	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
72	P	S1	Irt	21-35 tahun	>2 kali
73	L	S1	PNS/ POLRI/ TNI	21-35 tahun	>2 kali
74	L	SMA/ sederajat	Pelajar	13-20 tahun	>2 kali
75	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51-60 tahun	>2 kali
76	L	D3	IRT	0<12 tahun	>2 kali
77	P	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	>2 kali
78	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
79	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	21-35 tahun	>2 kali
80	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
81	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	>2 kali
82	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	>2 kali

NO	JENIS KELAMIN PASIE	PENDIDIKAN PASIE	PEKERJAAN PASIE	USIA PASIE	FREKUENSI KUNJUNGAN
	PASIE				
83	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
84	L	S1	Guru/Dosen	21-35 tahun	>2 kali
85	P	SD/ sederajat	Lainnya	13-20 tahun	>2 kali
86	P	SMA/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
87	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
88	P	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
89	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	>60 tahun	>2 kali
90	P	SD/ sederajat	Wiraswasta	51-60 tahun	>2 kali
91	L	D3	Lainnya	0<12 tahun	>2 kali
92	P	SD/ sederajat	Lainnya	51-60 tahun	>2 kali
93	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
94	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	>2 kali
95	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	>60 tahun	>2 kali
96	L	SD/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
97	L	S1	Guru/Dosen	21-35 tahun	>2 kali
98	P	SD/ sederajat	Lainnya	13-20 tahun	>2 kali
99	P	SMA/ sederajat	Lainnya	36-50 tahun	>2 kali
100	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
101	P	S1	Pegawai/ Karyawan Swasta	36-50 tahun	>2 kali
102	L	SMA/ sederajat	Lainnya	21-35 tahun	>2 kali
103	L	SMA/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
104	P	S1	Irt	21-35 tahun	>2 kali
105	L	S1	PNS/ POLRI/ TNI	21-35 tahun	>2 kali
106	L	SMA/ sederajat	Pelajar	13-20 tahun	>2 kali
107	L	SD/ sederajat	Buruh/ Petani	51-60 tahun	>2 kali
108	L	D3	IRT	0<12 tahun	>2 kali
109	P	SMA/ sederajat	Wiraswasta	21-35 tahun	>2 kali
110	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali
111	P	SMP/ sederajat	Buruh/ Petani	21-35 tahun	>2 kali
112	L	SMP/ sederajat	Wiraswasta	36-50 tahun	>2 kali

Lampiran 14. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Harapan)

	HARAPAN																																			
NO	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy							
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		
1	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	4	22
6	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	4	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	4	4	22	
7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
16	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	
17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	3	4	21	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	3	3	4	22	
20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	
24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	

	HARAPAN																																							
NO	Tangible								Reliability								Responsiveness								Assurance								Empathy							
26	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
27	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
28	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
29	3	3	3	3	3	3	18		3	4	3	3	3	3	19		4	4	4	4	4	4	24		3	3	4	4	4	4	22		3	3	3	3	3	3	18	
30	3	4	4	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
31	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		3	4	4	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
32	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
33	4	4	4	4	4	4	24		4	3	3	4	4	4	22		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	3	4	23	
34	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
35	3	4	4	4	4	4	23		4	3	3	4	4	4	22		3	3	4	4	4	4	22		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
36	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
37	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
38	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
39	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
40	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
41	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	4	3	3	3	19		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
42	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	3	3	22		4	4	4	4	3	4	23		4	4	3	4	3	4	22		4	4	3	4	3	4	22	
43	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
44	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
45	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
46	3	4	3	4	4	3	21		4	4	4	3	3	4	22		4	4	4	4	4	4	24		4	3	4	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24	
47	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
48	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
49	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	
50	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24	
51	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18	

	HARAPAN																																		
NO	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
52	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
53	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	24	
54	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
55	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
56	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
57	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	24	
58	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
59	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	3	4	21	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	3	3	4	22
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
62	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
63	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
64	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
65	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
67	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
68	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
69	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
70	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	3	18	
71	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
72	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
73	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
74	3	3	3	4	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
75	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	22	
76	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	4	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	4	22	
77	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	

	HARAPAN																																						
NO	Tangible								Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy									
78	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
81	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	3	4	4	4	23		3	4	4	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24
82	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
83	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
84	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	4	19		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
85	4	4	4	3	4	4	23		4	4	4	4	4	3	23		4	4	4	4	3	4	23		4	4	4	3	4	3	22		4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
88	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	4	19		3	4	4	3	3	4	21		4	3	4	3	3	3	20		4	4	4	3	3	4	22
89	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24		4	4	3	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
91	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
92	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
93	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
94	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	3	4	4	4	23		3	4	4	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24
95	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
97	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	4	19		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
98	4	4	4	3	4	4	23		4	4	4	4	4	3	23		4	4	4	4	3	4	23		4	4	4	3	4	3	22		4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
101	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	3	3	18
102	3	3	3	3	3	3	18		3	4	3	3	3	3	19		4	4	4	4	4	4	24		3	3	4	4	4	4	22		3	3	3	3	3	3	18
103	3	4	4	4	4	4	23		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24

	HARAPAN																																		
NO	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
104	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
105	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
106	3	3	3	4	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
107	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	4	22
108	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	4	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	4	4	22
109	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
110	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
111	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
112	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 15. Input Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

	KENYATAAN																																							
NO	Tangible								Reliability								Responsiveness								Assurance								Empathy							
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6						
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
5	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	4	22					
6	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22					
7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
10	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	4	4	21	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24					
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24					
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
16	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	4	23					
17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
18	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23					
19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
24	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	3	18					
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					

	KENYATAAN																																							
NO	Tangible								Reliability								Responsiveness								Assurance								Empathy							
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
28	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
29	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
33	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23					
34	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
35	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19					
36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
37	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
38	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
39	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
42	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	3	4	22					
43	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
44	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	4	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	3	21					
45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
46	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	3	4	4	22					
47	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
48	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18					
50	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
51	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					

	KENYATAAN																																							
NO	Tangible								Reliability								Responsiveness								Assurance								Empathy							
52	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	4	4	21	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	24						
53	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	24						
54	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
55	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
56	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
57	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	23						
58	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
59	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	23						
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
62	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
63	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
64	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
65	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	18						
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
67	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
68	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
69	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
70	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
71	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
72	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
73	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						
74	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24						
75	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	22						
76	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	22						
77	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18						

	KENYATAAN																																		
NO	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
78	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
79	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
80	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
81	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	24	
82	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
84	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
85	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	23	
86	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
87	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	23	
88	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
89	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
90	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
91	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
92	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
93	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
94	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	24	
95	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
96	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
97	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
98	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	23	
99	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	
100	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	23	
101	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
102	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	
103	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	

	KENYATAAN																																		
NO	Tangible							Reliability							Responsiveness							Assurance							Empathy						
104	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
105	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
106	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
107	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	4	22
108	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22
109	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
110	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
111	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
112	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 16. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	66	58.93%
Perempuan	46	41.07%
Jumlah	112	100.00%

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<12 tahun	11	9.82%
13-20 tahun	7	6.25%
21-35 tahun	29	25.89%
36-50 tahun	30	26.79%
51-60 tahun	14	12.50%
>60 tahun	21	18.75%
Jumlah	112	100.00%

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD/ sederajat	39	34.82%
SMP/ sederajat	17	15.18%
SMA/ sederajat	30	26.79%
D3	8	7.14%
S1	18	16.07%
Jumlah	112	100.00%

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/ POLRI/ TNI	3	2.68%
Guru/Dosen	4	3.57%
Wiraswasta	38	33.93%
Pegawai/Karyawan Swasta	7	6.25%
Buruh/Petani	20	17.86%
Lainnya	40	35.71%
Jumlah	112	100.00%

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1 kali	11	9.82%
2 kali	5	4.46%
>2 kali	96	85.71%
Jumlah	112	100.00%

Lampiran 17. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi (Harapan)

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kejelasan alur pelayanan	448	393	87.72%	Sangat Puas
2	Kondisi ruang tunggu	448	395	88.17%	Sangat Puas
3	Penampilan petugas	448	397	88.62%	Sangat Puas
4	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	448	397	88.62%	Sangat Puas
5	Fasilitas di ruang tunggu	448	398	88.84%	Sangat Puas
6	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	448	400	89.29%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud)			396.67	88.54%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	448	395	88.17%	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan	448	393	87.72%	Sangat Puas
3	Waktu tunggu obat	448	387	86.38%	Sangat Puas
4	Penjelasan petugas tentang informasi obat	448	397	88.62%	Sangat Puas
5	Konsultasi gratis untuk pasien	448	402	89.73%	Sangat Puas
6	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	448	403	89.96%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)			396.17	88.43%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketanggapan pada komplain	448	402	89.73%	Sangat Puas
2	Pelayanan petugas	448	407	90.85%	Sangat Puas
3	Kecepatan dalam menyediakan obat	448	400	89.29%	Sangat Puas
4	Tanggap atas keluhan pasien	448	404	90.18%	Sangat Puas
5	Ketepatan pemberian obat	448	396	88.39%	Sangat Puas
6	Ketrampilan dan kecakapan petugas	448	404	90.18%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)			402.17	89.77%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketelitian petugas menyiapkan obat	448	399	89.06%	Sangat Puas
2	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	448	400	89.29%	Sangat Puas
3	Pencantuman <i>expired date</i>	448	406	90.63%	Sangat Puas
4	Kondisi kemasan obat	448	400	89.29%	Sangat Puas
5	Kondisi obat	448	403	89.96%	Sangat Puas
6	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	448	400	89.29%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan)			401.33	89.58%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Keramahan petugas	448	404	90.18%	Sangat Puas
2	Petugas tidak membedakan jenis pasien	448	401	89.51%	Sangat Puas
3	Petugas perhatian	448	403	89.96%	Sangat Puas
4	Petugas mendengarkan keluhan	448	404	90.18%	Sangat Puas
5	Petugas memahami kebutuhan pasien	448	402	89.73%	Sangat Puas
6	Petugas tidak membedakan status sosial pasien	448	407	90.85%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>empathy</i> (empati)			403.50	90.07%	Sangat Puas

Lampiran 18. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi (Kenyataan)

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kejelasan alur pelayanan	448	399	89.06%	Sangat Puas
2	Kondisi ruang tunggu	448	402	89.73%	Sangat Puas
3	Penampilan petugas Kemudahan	448	400	89.29%	Sangat Puas
4	mendapatkana kartu antrian	448	399	89.06%	Sangat Puas
5	Fasilitas di ruang tunggu	448	398	88.84%	Sangat Puas
6	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	448	397	88.62%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> (berwujud)			399.17	89.10%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	448	399	89.06%	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan	448	397	88.62%	Sangat Puas
3	Waktu tunggu obat	448	391	87.28%	Sangat Puas
4	Penjelasan petugas tentang informasi obat	448	398	88.84%	Sangat Puas
5	Konsultasi gratis untuk pasien	448	402	89.73%	Sangat Puas
6	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	448	390	87.05%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)			396.17	88.43%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketanggapan pada komplain	448	398	88.84%	Sangat Puas
2	Pelayanan petugas	448	398	88.84%	Sangat Puas
3	Kecepatan dalam menyediakan obat	448	382	85.27%	Sangat Puas
4	Tanggap atas keluhan pasien	448	396	88.39%	Sangat Puas
5	Ketepatan pemberian obat	448	389	86.83%	Sangat Puas
6	Ketrampilan dan kecakapan petugas	448	393	87.72%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)			392.67	87.65%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Ketelitian petugas menyiapkan obat	448	400	89.29%	Sangat Puas
2	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	448	407	90.85%	Sangat Puas
3	Pencantuman <i>expired date</i>	448	403	89.96%	Sangat Puas
4	Kondisi kemasan obat	448	407	90.85%	Sangat Puas
5	Kondisi obat	448	405	90.40%	Sangat Puas
6	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	448	398	88.84%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan)			403.33	90.03%	Sangat Puas

No	Indikator	Skor Maksimal	Rata-rata Skor Perolehan	Persentase (%)	Kategori
1	Keramahan petugas	448	405	90.40%	Sangat Puas
2	Petugas tidak membedakan jenis pasien	448	401	89.51%	Sangat Puas
3	Petugas perhatian	448	393	87.72%	Sangat Puas
4	Petugas mendengarkan keluhan	448	404	90.18%	Sangat Puas
5	Petugas memahami kebutuhan pasien	448	400	89.29%	Sangat Puas
6	Petugas tidak membedakan status sosial pasien	448	400	89.29%	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>empathy</i> (empati)			400.50	89.40%	Sangat Puas

Lampiran 19. Hasil Analisis Data GAP Tingkat Kepuasan

No	Dimensi	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap (Kesenjangan)
1	<i>Tangible</i>	399.17	396.67	2.50
2	<i>Reliability</i>	396.17	396.17	0.00
3	<i>Responsiveness</i>	392.67	402.17	-9.50
4	<i>Assurance</i>	403.33	401.33	2.00
5	<i>Emphaty</i>	400.50	403.50	-3.00

No	Indikator Responsiveness	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap (Kesenjangan)
1	Ketanggapan pada komplain	398.00	402.00	-4.00
2	Pelayanan petugas	398.00	407.00	-9.00
3	Kecepatan dalam menyediakan obat	382.00	400.00	-18.00
4	Tanggap atas keluhan pasien	396.00	404.00	-8.00
5	Ketepatan pemberian obat	389.00	396.00	-7.00
6	Ketrampilan dan kecakapan petugas	393.00	404.00	-11.00

Lampiran 20. Dokumentasi

