

L A M P I R A N

Lampiran 1. Surat izin Etichal Clearance



Nomor : 155 / H6 - 04 / 27.05.2022
 Lamp. : -
 Hal : Pengajuan Ethical Clearance

Kepada :
 Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan
 Universitas Negeri Semarang
 Semarang

Dengan hormat,
 Berkaitan dengan tugas penelitian mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :
 Nama : Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin
 NIM : 24185611A
 Waktu Penelitian :
 Judul Penelitian : Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bidang kefarmasian di Instalasi Puskesmas Sibela

Untuk keperluan / memperoleh Data)* :
 Pengajuan Ethical Clearance

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Surakarta, 27 Mei 2022
 Dekan,



Prof. Dr. Apt. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc.
 NIS. 0120040916209

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Nomor : 114 / D3-04 / 07.02.2022
Lamp. : -
Perihal : *Surat Izin Penelitian*

Kepada : Yth. Kepala
Dinas Kesehatan Surakarta
Di Surakarta

Dengan Hormat,

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

N a m a	: Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin
Nomor Induk Mhs.	: 28185611A
Topik / Judul	: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Bidang Kefarmasian diinstalasi Puskesmas.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta didik kami dapat diberikan ijin untuk melakukan penelitian di melakukan penelitian di Puskesmas Daerah Surakarta.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 07 Februari 2022
Dekan Fakultas Farmasi



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

Lampiran 3. Surat Etichal Clearance



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)
Gedung F5, Lantai 2 Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, Telp (024) 8508107

ETHICAL CLEARANCE
Nomor: 265/KEPK/EC/2022

Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Negeri Semarang, setelah membaca dan menelaah usulan penelitian dengan judul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bidang Kefarmasian di Instalasi Puskesmas Sibela

Nama Peneliti Utama : Mahfudh Fauzi Syihabudin Zianul Arifin
Nama Pembimbing : Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si
Institusi Peneliti : Prodi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi Surakarta
Lokasi Penelitian : Puskesmas Sibela Surakarta
Tanggal Persetujuan : 09 Juni 2022
(berlaku 1 tahun setelah tanggal persetujuan)

menyatakan bahwa penelitian di atas telah memenuhi prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Standards and Operational Guidance for Ethics Review of Health-Related Research with Human Participants dari WHO 2011 dan International Ethical Guidelines for Health-related Research Involving Humans dari CIOMS dan WHO 2016. Oleh karena itu, penelitian di atas dapat dilaksanakan dengan selalu memperhatikan prinsip-prinsip tersebut.

Komite Etik Penelitian Kesehatan berhak untuk memantau kegiatan penelitian tersebut.

Peneliti harus melampirkan *informed consent* yang telah disetujui dan ditandatangani oleh peserta penelitian dan saksi pada laporan penelitian.

Peneliti diwajibkan menyerahkan:

- ☐ Laporan kemajuan penelitian
- ☐ Laporan kejadian bahaya yang ditimbulkan
- ☒ Laporan akhir penelitian

Semarang, 09 Juni 2022
Ketua,



Prof. Dr. dr. Oktia Woro K.H., M.Kes.
NIP. 19591001 198703 2 001

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
 Jln. Jendral Sudirman No.2; Telp. (0271) 632202 Fax. (0271) 632202
 E-mail : dinaskesehatan@surakarta.go.id
 SURAKARTA 57111

SURAT IZIN
 Nomor : KS.18.03/772/II.2022

TENTANG
IZIN PENELITIAN

Dasar : Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
 Nomor.114/D3-04/07.02.2022 tanggal 07 Februari 2022.

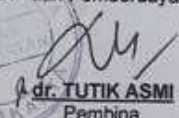
MEMBERI IZIN

Kepada :
 Nama : MAHFUDH FAUZI SYIHABUDIN ZAINUL ARIFIN
 NIM : 28185611A
 Prodi : Sarjana Farmasi
 Untuk : Melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta.
 Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bidang Kefarmasian di instalasi Puskesmas

Catatan :
 1. Lokasi penelitian di UPT Puskesmas Sibela Kota Surakarta.
 2. Data yang diperlukan : Data Kepuasan pasien rawat jalan.
 3. Menyerahkan laporan hasil penelitian dikirim ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta, c.q. Bidang Kesehatan Keluarga, Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat
 4. Tetap mengikuti protokol kesehatan dan prosedur yang berlaku.

Ditetapkan di : Surakarta
 Pada tanggal : 8 Februari 2022

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
 KOTA SURAKARTA
 Kabid. Kesehatan Keluarga, Promosi
 Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat


dr. TUTIK ASMI
 Pembina
 NIP.19730812 200501 2 013

Tembusan :
 1. Ka.UPT Puskesmas Sibela
 ② Yang bersangkutan.
 3. Arsip.

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS
SIBELA****PERSETUJUAN PENGAMBILAN DATA
*INFORMED CONSENT***

Saya telah mendapatkan penjelasan dan mengerti mengenai penelitian *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Puskesmas Sibela* oleh Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin (24185611A), mahasiswa program studi Farmasi angkatan 2018 Universitas Setia Budi, Surakarta. Saya bersedia mengisi kuesioner ini sebagai bentuk partisipasi saya terhadap penelitian ini.

Sibela, 2022

Responden

KUESIONER

Kepada
Yth: Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa S1 Program Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta:

Nama : Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin

NIM : 24185611A

Bermaksud akan melakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bidang Kefarmasian Di Instalasi Puskesmas Sibela” Kuisisioner yang digunakan berisi karakteristik responden dan 5 dimensi pengukuran kepuasan pelayanan meliputi beberapa aspek : Sarana fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati/Kepedulian. Segala informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang anda berikan akan merugikan saudara/i. Sehubungan dengan hal tersebut, apabila saudara/i setuju untuk ikut serta dalam penelitian di mohon untuk menandatangani kolom yang telah di sediakan.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN BIDANG KEFARMASIAN DI INSTALASI
PUSKESMAS SIBELA**

Responden penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sibela yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya :

Data Diri Anda :

Hari :
 Tanggal :
 Nomor Responden :
 Nama :
 Alamat :

I. Karakteristik Responden

Beri tanda centang (✓☐) pada pilihan yang sesuai :

1. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
2. Usia :
 - ☐ Remaja : Usia 15 – 25 Tahun
 - ☐ Dewasa : Usia 26 – 45 Tahun
 - ☐ Lansia : Usia 46 – 65 Tahun
 - ☐ Manula : Usia > 65 Tahun
3. Pendidikan Terakhir :

☐ Tamat SD ☐ Tamat SMP Tamat SMA ☐ Tidak Bersekolah	☐ Tamat Diploma ☐ Tamat S1 Tamat S2/S3 ☐
---	--
4. Pekerjaan :

☐ Buruh ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa	☐ PNS ☐ TNI / POLRI ☐ Pegawai Swasta ☐ Lain-lain
--	---
5. Sudah berapa kali anda mengunjungi Puskesmas Sibela ?

6. Apakah ada saran untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela ini ? (bila ada silahkan tuliskan)

II. Pertanyaan

Berikan tanda (✓□) untuk setiap pertanyaan dibawah ini sesuai penilaian bapak/ibu/saudara/i terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela :

Keterangan Kepuasan : 1 : Sangat tidak puas, 2 : Tidak puas,
3 : Puas, 4 : Sangat puas

Keterangan Harapan : 1 : Sangat rendah, 2 : Rendah,
3 : Tinggi, 4 : Sangat tinggi

Harapan Pasien				No	Pertanyaan	Kenyataan Pasien			
1	2	3	4			4	3	2	1
Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)									
				1	Ruang tunggu pada bagian pelayanan Kefarmasian cukup luas, bersih dan nyaman				
				2	Alur pelayanan obat rawat jalan pada pasien sudah jelas				
				3	Tersedia fasilitas ruang tunggu yang baik (TV, AC, Majalah dll)				
				4	Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
				1	Jam buka pelayanan farmasi puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal				
				2	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian mudah dan cepat				
				3	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan Apoteker				
				4	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan nama obat, cara pakai obat serta efek samping yang ditimbulkan oleh obat				
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)									
				1	Apoteker tanggap terhadap keluhan yang diberikan oleh pasien				
				2	Apoteker melayani dengan baik pada saat pasien meminta penjelasan terkait obat yang diberikan				
				3	Petugas segera menyiapkan obat dengan tepat dan baik				
				4	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien				
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
				1	Apoteker mencocokkan nomor antrian dengan identitas pasien				
				2	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti				
				3	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan kepada pasien dalam pengobatan yang dijalani				

				4	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket yang mudah dibaca oleh pasien maupun keluarga pasien				
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)									
				1	Pelayanan Apoteker yang diberikan ramah dan sopan kepada pasien				
				2	Kesediaan petugas kefarmasian untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan				
				3	Apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan satu sama lain antar pasien				
				4	Apoteker bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat kepada pasien kepada pasien				

Lampiran 6. Hasil Pengisian Kuisisioner**LAMPIRAN****Lampiran 1. Surat Persetujuan****ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS SIBELA****PERSETUJUAN PENGAMBILAN DATA*****INFORMED CONSENT***

Saya telah mendapatkan penjelasan dan mengerti mengenai penelitian *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Puskesmas Sibela* oleh Mahfudh Fauzi Syihabudin Zainul Arifin (24185611A), mahasiswa program studi Farmasi angkatan 2018 Universitas Setia Budi, Surakarta. Saya bersedia mengisi kuisisioner ini sebagai bentuk partisipasi saya terhadap penelitian ini.

Surakarta, 21 Maret 2022



Sutiye
Responden

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
BIDANG KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS SIBELA**

Responden penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sibela yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya :

Data Diri Anda :

Hari : Senin
 Tanggal : 21 Maret 2022
 Nomor Responden : 47
 Nama : Sukiryan
 Alamat : Kedung Tunggal Rt. 5 Rw 7

I. Karakteristik Responden

Beri Tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai :

1. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☒ Wanita

2. Usia :

- ☐ Remaja : Usia 17 – 25 Tahun
☐ Dewasa : Usia 26 – 45 Tahun
☐ Lansia : Usia 46 – 65 Tahun
☒ Manula : Usia > 65 Tahun

3. Pendidikan Terakhir :

- | | |
|--|--|
| ☐ Tamat SD | ☐ Tamat Diploma |
| ☐ Tamat SMP | ☐ Tamat S1 |
| ☐ Tamat SMA | ☐ Tamat S2/S3 |
| ☒ Tidak Bersekolah | |

4. Pekerjaan :

- | | |
|--|---|
| ☐ Buruh | ☐ PNS |
| ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ TNI / POLRI |
| ☒ Wiraswasta | ☐ Pegawai Swasta |
| ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Lain-lain |

5. Sudah berapa kali anda mengunjungi Puskesmas Sibela ? 10

6. Apakah ada saran untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela ini ? (bila ada silahkan tuliskan)

Peningkatan sumber tenaga kerja

II. Pertanyaan

Berikan tanda (✓) untuk setiap pertanyaan dibawah ini sesuai penilaian bapak/ibu/saudara/i terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela :

Keterangan Kepuasan : 1 : Sangat tidak puas, 2 : Tidak puas, 3 : Puas, 4 : Sangat puas

Keterangan Harapan : 1 : Sangat tidak puas, 2 : Tidak puas, 3 : Puas, 4 : Sangat puas

Harapan Pasien				No	Pertanyaan	Kepuasan Pasien			
1	2	3	4			4	3	2	1
Sarana Fisik (Tangible)									
		✓		1	Ruang tunggu pada bagian pelayanan Kefarmasian cukup luas, bersih dan nyaman	✓			
			✓	2	Alur pelayanan obat rawat jalan pada pasien sudah jelas		✓		
		✓		3	Tersedia fasilitas ruang tunggu yang baik (TV, AC, Majalah dll)	✓			
			✓	4	Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik		✓		
Kehandalan (Reliability)									
			✓	1	Jam buka pelayanan farmasi puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal	✓			
			✓	2	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian mudah dan cepat		✓		
		✓		3	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan Apoteker	✓			
			✓	4	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan nama obat, cara pakai obat serta efek samping yang ditimbulkan oleh obat	✓			

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)									
			✓	1	Apoteker tanggap terhadap keluhan yang diberikan oleh pasien	✓			
		✓		2	Apoteker melayani dengan baik pada saat pasien meminta penjelasan terkait obat yang diberikan		✓		
			✓	3	Petugas menyiapkan obat dengan tepat dan baik	✓			
			✓	4	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien		✓		
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
			✓	1	Apoteker mencocokkan data diri atau identitas pasien	✓			
		✓		2	Apoteker menyimpan obat dengan benar dan teliti	✓			
			✓	3	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan kepada pasien dalam pengobatan yang dijalani		✓		
			✓	4	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket yang mudah dibaca oleh pasien maupun keluarga pasien	✓			
Kepedulian (<i>Empathy</i>)									
		✓		1	Pelayanan Apoteker yang diberikan ramah dan sopan kepada pasien	✓			
		✓		2	Kesediaan petugas kefarmasian untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	✓			
			✓	3	Apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan satu sama lain antar pasien		✓		
			✓	4	Apoteker bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat kepada pasien	✓			

Lampiran 7. Foto Responden

Lampiran. 8 Lembar Rekap Tingkat Kenyataan

Responden	1.A	1.B	1.C	1.D	Nilai	2.A	2.B	2.C	2.D	Nilai	3.A	3.B	3.C	3.D	Nilai	4.A	4.B	4.C	4.D	Nilai	5.A	5.B	5.C	5.D	Nilai
1	2	3	2	4	11	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	2	3	12	2	2	4	3	11
2	3	4	2	4	13	4	3	4	3	14	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13
3	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
4	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
5	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14
6	2	4	2	4	12	4	2	3	3	12	3	3	4	2	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
7	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
8	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13
9	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
10	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14
11	3	3	2	4	12	3	3	3	2	11	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
12	3	4	3	3	13	4	3	3	2	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14
13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15
15	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
16	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15
17	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
18	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
19	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
20	3	3	2	4	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13
21	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
23	3	3	3	4	13	3	2	4	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14
24	3	3	2	4	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14
25	3	4	2	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
26	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
27	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14
28	3	3	2	4	12	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
29	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12

30	2	3	2	3	10	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14
31	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
32	3	4	2	3	12	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
33	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
34	2	3	2	4	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
36	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14
37	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13
38	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
39	3	4	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
40	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
41	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13
42	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
43	2	4	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
44	3	4	2	3	12	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14
45	2	3	3	4	12	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14
46	2	3	2	3	10	4	2	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14
47	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
48	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15
49	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13
50	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14
51	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
52	2	3	3	4	12	4	2	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
53	3	4	2	4	13	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
54	2	3	3	4	12	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13
55	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
56	3	4	2	4	13	4	2	3	4	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
57	2	3	2	3	10	3	2	3	4	12	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14
58	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13
59	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13
60	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13

61	2	3	3	4	12	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
63	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14
64	2	3	2	3	10	4	2	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
65	3	4	2	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13
66	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
67	3	4	2	4	13	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
68	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13
69	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12
70	2	3	3	4	12	3	2	4	4	13	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
71	3	4	2	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13
72	3	4	3	3	13	3	2	4	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14
73	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13
74	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13
75	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
76	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14
77	3	4	2	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
78	2	4	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13
79	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14
80	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13
81	2	4	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
82	3	3	2	3	11	4	2	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14
83	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14
84	3	4	2	4	13	3	2	4	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
85	2	3	2	3	10	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13
86	2	3	3	4	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15
87	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
88	3	3	3	4	13	3	2	4	3	12	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13
89	2	3	3	3	11	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14
90	3	4	3	3	13	4	2	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14
91	2	4	2	3	11	3	2	3	4	12	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13

92	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13
93	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14
94	3	3	3	4	13	4	2	4	3	13	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14
95	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
96	2	4	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
97	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13
98	2	4	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14
99	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13
100	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14

Lampiran 9. Lembar Rekap Tingkat Harapan

Responden	1.A	1.B	1.C	1.D	Nilai	2.A	2.B	2.C	2.D	Nilai	3.A	3.B	3.C	3.D	Nilai	4.A	4.B	4.C	4.D	Nilai	5.A	5.B	5.C	5.D	Nilai
1	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14
2	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
3	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15
4	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14
5	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14
6	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
7	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
8	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14
9	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15
10	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
11	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
12	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14
13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14
15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
16	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15
17	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
18	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
19	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
20	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14
21	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
22	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
23	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14
24	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14
25	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14
26	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13
27	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14
28	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
29	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13

30	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
31	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
32	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
33	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14
34	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14
35	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
36	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14
37	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
38	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14
39	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
40	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14
41	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14
42	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
43	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
44	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15
45	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
46	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15
47	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14
48	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15
49	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15
50	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15
51	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14
52	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
53	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15
54	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
55	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14
56	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15
57	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14
58	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
59	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
60	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14

61	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
62	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
63	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14
64	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
65	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
66	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
67	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
68	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14
69	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
70	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
71	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
72	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
73	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14
74	4	3	2	4	13	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14
75	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
76	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14
77	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14
78	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
79	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
80	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14
81	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
82	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14
83	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15
84	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
85	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14
86	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
87	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
88	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
89	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
90	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
91	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14

92	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14
93	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15
94	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
95	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14
96	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
97	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14
98	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14
99	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
100	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14

Lampiran 10. Uji Univariat Kenyataan
Sarana Fisik (*Tangible*)

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	26	26.0	26.0	26.0
	Puas	68	68.0	68.0	94.0
	Sangat Puas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	62	62.0	62.0	62.0
	Sangat Puas	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	36	36.0	36.0	36.0
	Puas	56	56.0	56.0	92.0
	Sangat Puas	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	60	60.0	60.0	60.0
	Sangat Puas	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kehandalan (*Reliability*)

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	61	61.0	61.0	61.0
	Sangat Puas	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	24	24.0	24.0	24.0
	Puas	56	56.0	56.0	80.0
	Sangat Puas	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	46	46.0	46.0	46.0
	Sangat Puas	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Puas	58	58.0	58.0	61.0
	Sangat Puas	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketanggapan (*Responsiveness*)**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	65	65.0	65.0	65.0
	Sangat Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	43	43.0	43.0	43.0
	Sangat Puas	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	41	41.0	41.0	41.0
	Sangat Puas	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Puas	65	65.0	65.0	66.0
	Sangat Puas	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan (Assurance)**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	53	53.0	53.0	53.0
	Sangat Puas	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	41	41.0	41.0	41.0
	Sangat Puas	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Puas	60	60.0	60.0	61.0
	Sangat Puas	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	44	44.0	44.0	44.0
	Sangat Puas	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepedulian (*Emphaty*)**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	45.0	45.0	45.0
	Sangat Puas	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	40	40.0	40.0	40.0
	Sangat Puas	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	44	44.0	44.0	44.0
	Sangat Puas	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	54	54.0	54.0	54.0
	Sangat Puas	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 11. Uji Univariat Harapan
Sarana Fisik

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	56	56.0	56.0	56.0
	Sangat Tinggi	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	42	42.0	42.0	42.0
	Sangat Tinggi	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Tinggi	51	51.0	51.0	52.0
	Sangat Tinggi	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	46	46.0	46.0	46.0
	Sangat Tinggi	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kehandalan

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	55	55.0	55.0	55.0
	Sangat Tinggi	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	45	45.0	45.0	45.0
	Sangat Tinggi	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	66	66.0	66.0	66.0
	Sangat Tinggi	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Tinggi	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketanggapan

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	53	53.0	53.0	53.0
	Sangat Tinggi	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Tinggi	61	61.0	61.0	62.0
	Sangat Tinggi	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	60	60.0	60.0	60.0
	Sangat Tinggi	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	51	51.0	51.0	51.0
	Sangat Tinggi	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	60	60.0	60.0	60.0
	Sangat Tinggi	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	58	58.0	58.0	58.0
	Sangat Tinggi	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	45	45.0	45.0	45.0
	Sangat Tinggi	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Tinggi	64	64.0	64.0	65.0
	Sangat Tinggi	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepedulian

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Tinggi	59	59.0	59.0	60.0
	Sangat Tinggi	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Tinggi	62	62.0	62.0	63.0
	Sangat Tinggi	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	60	60.0	60.0	60.0
	Sangat Tinggi	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	71	71.0	71.0	71.0
	Sangat Tinggi	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	