



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA
 Jl. Tatabumi No. 3, Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta
 Telp./Fax. (0274) 617601
 http://www.poltekkesjogja.ac.id e-mail : info@poltekkesjogja.ac.id




Nomor : PP.07.01/4.3/1294/2023 24 Mei 2023
 Lamp. : 1 bendel
 Perihal : **PERMOHONAN IZIN PENELITIAN**

Kepada Yth :
 Direktur Rumah Sakit Queen Latifa
 Di –
SLEMAN

Dengan hormat,
 Bersama ini kami sampaikan bahwa, sehubungan dengan tugas penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi Mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta Tahun Akademik 2022/2023, maka dengan ini kami bermaksud mengajukan permohonan izin :

Nama	:	Windy Susanti
NIM	:	P07137120040
Mahasiswa	:	Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Untuk melakukan penelitian di	:	Rumah Sakit Queen Latifa
Judul Penelitian	:	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Queen Latifa

Besar harapan kami, Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan banyak terima kasih.



Ketua Jurusan Kebidanan
 Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT, M.Keb
 NIP. 197812232002122002

Jurusan Gizi
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
 Telp./Fax : 0274-617679

Jurusan Keperawatan
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
 Telp./Fax : 0274-617885

Jurusan Kesehatan Lingkungan
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
 Telp./Fax : 0274-560962

Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
 Jl. Ngasihnegaran M1 III/62, Yogyakarta 55143
 Telp./ Fax : 0274-374200

Jurusan Kebidanan
 Jl. Mangkajudian M1 III/304 Mantirjeron Yogyakarta
 Telp/Fax : 0274-374331

Jurusan Kesehatan Gigi
 Jl. Kyai Mojo No.56 Yogyakarta 55243
 Telp./ Fax : 0274-514306

Lampiran 2. Surat Balasan Rumah Sakit



No : 71/EXT/RUSQL/VII/2023
Perihal : Surat Jawaban Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Kebidanan
di tempat


Assalamu'alaikum Wr Wb.

Berdasarkan Surat masuk No : PP.07.01/4.3/1294/2023 dengan ini kami menjawab permohonan etika Penelitian bagi :

Nama : Windy Susanti
NIM : P07137120040
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta

Kami mengijinkan mahasiswa tersebut melakukan kegiatan Penelitian di RSU Queen Latifa. Demikian surat balasan ini disampaikan, Semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Wassalamu alaikum Wr Wb

Sleman, 20 Juli 2023

Direktur RSU Queen Latifa
Rumah Sakit Umum
Queen Latifa

Dr. Dani Sahirul Alim, MMR
NIP.1012014

Tembusan :
- Yang bersangkutan
- Arsip

Jl. Ring Road Barat, Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta
Email rsuqueenlatifa@gmail.com Web www.rsuqueenlatifa.com
Telp. (0274) 581 402, Fax (0274) 626 309

Lampiran 3. Anggaran Penelitian

No	Kegiatan	Volume	Satuan	Unit Cost	Jumlah
1.	Proposal KTI				
	a. Foto copy dan jilid	4	pkt	Rp. 15.000	Rp. 60.000
	b. Revisi	4	pkt	Rp. 15.000	Rp. 60.000
2.	Perizinan Penelitian				
	a. Biaya izin penelitian	1	ok	Rp. 300.000	Rp. 300.000
3.	Pelaksanaan Penelitian				
	a. Biaya Transportasi	10	ltr	Rp. 10.000	Rp. 100.000
	b. Print dan Foto copy	300	lbr	Rp. 2.000	Rp. 600.000
	c. Souvenir	100	ok	Rp. 5.000	Rp. 500.000
3.	Penyusunan KTI				
	Foto copy dan jilid	4	pkt	Rp. 20.000	Rp. 80.000
4.	Biaya lain-lain				Rp. 100.000
	Jumlah Total				Rp. 1.800.000

Lampiran 4. Jadwal Penelitian KTI

No	Kegiatan	Waktu																											
		Desember 2022				Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023				April 2023				Mei 2023				Juni 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal KTI	■																											
2.	Seminar Proposal KTI									■																			
3.	Revisi Proposal KTI										■	■	■	■	■	■	■												
4.	Perizinan Penelitian																		■	■	■								
5.	Persiapan Penelitian																		■	■	■	■	■	■	■				
6.	Pelaksanaan Penelitian																						■	■	■	■	■	■	■
7.	Pengelolaan Data																										■	■	■
8.	Laporan KTI																										■	■	■
9.	Sidang KTI																										■	■	■
10.	Revisi Laporan KTI Akhir																										■	■	■

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

④



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA
JURUSAN KEBIDANAN
Alamat Jl. Mangkuyudan, MJ III/304 Yk (0274)-374331



PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Windy Susanti
NIM : P07137120040

Dengan ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Queen Latifa” dengan menandatangani lembar persetujuan dan bersedia mengisi lembar kuesioner terlampir. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan dijamin kerahasiaanya dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian dan tidak mempengaruhi pelayanan Bapak/Ibu/Sdr/i selama di Rumah Sakit.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i saya mengucapkan terima kasih.

12 Mei 2023

Peneliti



Windy Susanti



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA
JURUSAN KEBIDANAN
Alamat Jl. Mangkuyudan, MJ III/304 Yk (0274)-374331



PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah membaca dan memahami penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Windy Susanti

NIM : P07137120040

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak merugikan bagi saya dan keluarga. Saya akan memberikan yang diperlukan dalam penelitian dengan kesadaran dan kejujuran

dengan pernyataan saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

.....
Responden

.....
Parsono

KUESIONER PENELITIAN

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Queen Latifa”

Tanggal Pengisian : 12 Mei 2023

Nama : Darsono

Umur : 41 Tahun

Jenis Kelamin : P

Alamat : Mangi

Berilah tanda silang (X) pada jawaban anda.

Pendidikan terakhir:

- (1) Tingkat SD
- (2) Tingkat SMP
- (3) Tingkat SMA/SMK
- (4) Tingkat Perguruan Tinggi (D3/ S1/S2/S3)

Pekerjaan:

- (1) Bekerja
- (2) Tidak Bekerja

Petunjuk:

1. Berilah tanda centang (v) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai menyangkut **pengalaman pelayanan yang anda terima terhadap kinerja pelayanan rawat jalan.**
2. Isilah dengan sejujur-jujurnya karena penilaian anda terjamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang anda terima.
3. Pilihlah :
 - 5 : Sangat Puas
 - 4 : Puas
 - 3 : Cukup Puas
 - 2 : Kurang Puas
 - 1 : Tidak Puas

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1.	Fasilitas ruang tunggu nyaman, tersedia pendingin ruangan dan televisi (TV)			✓		
2.	Ruangan pelayanan tertata dengan baik			✓		
3.	Tersedia koran atau majalah untuk dibaca				✓	
4.	Petugas pelayanan selalu berpenampilan rapi		✓			

2. Daya Tanggap (*Responsivness*)

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
5.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat		✓			
6.	Petugas memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dimengerti		✓			
7.	Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan		✓			
8.	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari pasien		✓			

3. Keandalan (*Reliability*)

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
9.	Prosedur pendaftaran di rumah sakit sangat mudan dan tidak terbelit-belit		✓			
10.	Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan		✓			
11.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien		✓			
12.	Petugas pendaftaran selalu berupaya membantu menyelesaikan masalah bisa pasien memiliki masalah		✓			

4. Jaminan (*Assurance*)

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
13.	Petugas pelayanan selalu tersenyum saat menyapa pasien		✓			
14.	Petugas pelayanan sopan dalam memperlakukan pasien		✓			
15.	Petugas pelayanan bersifat ramah		✓			
16.	Petugas pelayanan tepat waktu dalam melayani pasien				✓	

5. Perhatian (*Emphaty*)

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
	Kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat jalan dijelaskan dengan baik oleh petugas		✓			
	Petugas sangat membantu apabila pasien tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada pelayanan pendaftaran		✓			
	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah		✓			
	Pada pelayanan pendaftaran rawat jalan terdapat petunjuk alur pelayanan, misalnya alur pelayanan pasien baru, alur pasien lama serta persyaratan kelengkapan dokumen		✓			

Lampiran 6. Master Tabel

No	Bukti Fisik (X1)				Total	%	Kat.	Daya Tanggap (X2)				Total	%	Kat.	Kehandalan (X3)				Total	%	Kat.	Jaminan (X4)				Total	%	Kat.	Perhatian (X5)				Total	%	Kat.
	1	2	3	4				5	6	7	8				9	10	11	12				13	14	15	16				17	18	19	20			
1	2	4	2	4	12	60	3	3	4	4	3	14	70	4	3	3	4	4	14	70	4	4	5	5	5	19	95	5	4	4	4	4	16	80	4
2	3	3	1	4	11	55	3	4	3	4	4	15	75	4	5	3	4	4	16	80	4	5	5	5	3	18	90	5	5	4	4	3	16	80	4
3	3	3	2	4	12	60	3	3	4	5	5	17	85	5	3	3	3	3	12	60	3	4	3	4	4	15	75	4	5	5	4	5	19	95	5
4	3	3	2	4	12	60	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4
5	3	4	2	4	13	65	4	4	4	3	5	16	80	4	5	5	5	4	19	95	5	5	4	5	4	18	90	5	4	4	4	4	16	80	4
6	4	4	3	4	15	75	4	5	4	4	4	17	85	5	5	3	4	5	17	85	5	3	4	3	2	12	60	3	4	4	3	3	14	70	4
7	4	4	4	4	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	3	4	5	5	17	85	5	2	3	3	3	11	55	3	4	3	5	5	17	85	5
8	5	5	3	5	18	90	5	3	3	3	5	14	70	4	5	5	5	4	19	95	5	5	5	5	3	18	90	5	5	5	5	3	18	90	5
9	3	3	1	4	11	55	3	2	4	4	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	2	4	4	3	13	65	4	4	4	4	2	14	70	4
10	2	3	2	4	11	55	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	4	3	13	65	4	3	4	4	3	14	70	4	3	3	3	3	12	60	3
11	5	4	4	4	17	85	5	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
12	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	3	3	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
13	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
14	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	2	4	4	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4
15	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	5	5	4	5	19	95	5	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4
16	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	3	15	75	4
17	3	4	4	5	16	80	4	5	5	4	5	19	95	5	5	4	5	4	18	90	5	5	5	5	4	19	95	5	5	4	5	4	18	90	5
18	4	4	4	5	17	85	5	4	4	4	2	14	70	4	5	5	5	4	19	95	5	2	4	4	2	12	60	3	4	2	4	2	12	60	3
19	4	5	2	5	16	80	4	4	5	5	5	19	95	5	5	4	5	5	19	95	5	4	5	5	5	19	95	5	5	5	5	4	19	95	5
20	3	4	1	3	11	55	3	4	2	4	5	15	75	4	5	5	5	2	17	85	5	5	4	4	3	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
21	4	4	3	5	16	80	5	4	3	3	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	5	4	5	4	18	90	5	4	5	5	5	19	95	5

22	4	3	3	3	13	65	4	4	3	3	5	15	75	4	3	3	2	3	11	55	3	3	2	3	2	10	50	3	5	3	5	3	16	80	4	
23	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	3	4	15	75	4	2	4	3	4	13	65	4	5	5	5	5	20	100	5	
24	2	3	2	5	12	60	3	4	3	4	4	15	75	4	3	3	3	4	13	65	4	4	5	5	2	16	80	4	4	3	4	3	14	70	4	
25	3	5	3	5	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4	4	5	5	5	19	95	5	
26	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
27	3	3	2	4	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	4	4	4	4	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	2	14	70	4
28	2	3	1	4	10	50	3	3	3	3	3	12	60	3	5	4	4	4	17	85	5	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	2	14	70	4	
29	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
30	2	2	1	3	8	40	2	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
31	2	2	1	4	9	45	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
32	2	3	2	4	11	55	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
33	2	2	1	4	9	45	3	4	4	4	4	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	5	5	4	5	19	95	5	4	4	4	4	4	16	80	4
34	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
35	3	4	3	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
36	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	2	14	70	4	
37	4	4	2	4	14	70	4	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	2	14	70	4	
38	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
39	4	2	1	4	11	55	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	4	16	80	4	
40	4	3	1	4	12	60	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
41	4	5	2	4	15	75	4	3	3	3	4	13	65	4	5	5	5	5	20	100	5	4	5	4	4	17	85	4	5	5	4	5	19	95	5	
42	3	2	2	4	11	55	3	2	3	2	3	10	50	3	5	5	5	5	20	100	5	3	3	4	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	
43	2	2	1	3	8	40	2	4	4	4	4	16	80	4	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
44	2	4	2	4	12	60	3	3	4	3	4	14	70	4	4	3	3	4	14	70	4	3	4	4	4	15	75	4	3	3	3	3	12	60	3	
45	4	5	1	5	15	75	4	2	5	4	4	15	75	4	5	5	5	5	20	100	5	4	5	5	5	19	95	5	5	4	5	3	17	85	5	
46	4	4	4	4	16	80	4	3	3	3	3	12	60	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	

47	4	3	3	4	14	70	4	4	3	3	3	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	3	4	4	4	15	75	4	
48	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
49	2	2	1	3	8	40	2	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	
50	3	3	1	4	11	55	3	3	3	3	3	12	60	3	4	3	3	3	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	2	14	70	4	
51	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
52	5	5	5	2	17	85	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	3	18	90	4	
53	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
54	3	3	2	3	11	55	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	2	11	55	3	3	3	3	2	11	55	3	
55	3	4	2	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	3	3	3	3	12	60	3	
56	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	
57	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	
58	3	3	2	3	11	55	3	3	3	3	3	12	60	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	3	15	75	4	
59	3	3	2	3	11	55	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	2	11	55	3	3	3	2	3	11	55	3	4	4	4	4	16	80	4	
60	3	3	2	4	12	60	3	3	3	4	4	14	70	4	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	2	14	70	4	
61	2	4	2	4	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	2	3	11	55	3	
62	3	3	2	4	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	
63	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	
64	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	
65	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	
66	3	4	3	4	14	70	4	3	4	3	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	4	16	80	4
67	3	3	2	4	12	60	3	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	3	15	75	4	
68	2	3	2	4	11	55	3	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	3	15	75	4	
69	3	3	2	3	11	55	3	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	
70	2	3	2	5	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	5	3	3	3	14	70	4	3	3	3	3	12	60	3	4	4	4	2	14	70	4	
71	3	3	2	3	11	55	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	

72	3	3	1	5	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3
73	2	3	2	5	12	60	3	5	5	5	5	20	100	5	5	4	4	4	17	85	5	4	4	4	4	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5
74	2	3	2	5	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	12	60	3
75	3	3	2	3	11	55	3	3	4	4	4	15	75	4	5	4	4	4	17	85	5	4	4	4	3	15	75	4	5	5	4	2	16	80	4
76	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
77	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	3	3	4	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	5	5	5	19	95	5
78	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	5	5	5	19	95	5	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
79	4	4	3	4	15	75	4	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4	4	5	5	4	18	90	5	4	4	5	4	17	85	5
80	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
81	5	5	2	5	17	85	5	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5
82	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	5	5	4	4	18	90	5
83	4	5	1	3	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4
84	4	4	4	5	17	85	5	4	4	3	3	14	70	4	5	5	4	4	18	90	5	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
85	4	4	1	4	13	65	4	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	6	5	4	5	5	19	95	5
86	4	4	3	4	15	75	4	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
87	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
88	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
89	4	4	3	4	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	3	4	3	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4
90	5	5	4	5	19	95	5	5	5	5	5	20	100	5	4	5	5	5	19	95	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5
91	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4
92	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
93	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	5	5	4	18	90	5	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
94	3	4	2	4	13	65	4	4	4	4	3	15	75	4	5	4	3	3	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
95	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
96	3	3	2	4	12	60	3	4	3	4	4	15	75	4	3	3	4	4	14	70	4	3	4	4	4	15	75	4	4	4	4	3	15	75	4

97	5	5	1	5	16	80	4	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	20	100	5
98	4	4	2	4	14	70	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4
99	4	4	1	4	13	65	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	4	16	80	4
100	4	4	2	4	14	70	4	5	5	5	5	20	100	5	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	16	80	4

Lampiran 7. Hasil Perhitungan SPSS Perdimensi

Tangibles

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	3,0	3,0	3,0
	Cukup Puas	36	36,0	36,0	39,0
	Puas	53	53,0	53,0	92,0
	Sangat Puas	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Responsivness

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	17	17,0	17,0	17,0
	Puas	68	68,0	68,0	85,0
	Sangat Puas	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Reliability

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	11	11,0	11,0	11,0
	Puas	63	63,0	63,0	74,0
	Sangat Puas	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Assurance

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	14	14,0	14,0	14,0
	Puas	69	69,0	69,0	83,0
	Sangat Puas	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Emphaty

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	12	12,0	12,0	12,0
	Puas	70	70,0	70,0	82,0
	Sangat Puas	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian

