


Lampiran 1

Surat Jawaban Izin Penelitian

	RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA	BANK : - BRI - MANDIRI - INA - BCA
Jl. Mayjen Soetoyo Cawang, Jakarta Timur 13630 Telp. 8092317, 8010526, 8092831, 8093306, Fax. : 8092445		

Jakarta, 21 Desember 2018

Nomor : 874/DIR/RSU UKI/12.2018
Lampiran : -
Perihal : **Jawaban Ijin Penelitian**

Kepada Yth :
Bapak Dr. dr. Robert H. Sirait, Sp.An
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Kristen Indonesia
di-
Jakarta

Dengan hormat,


Menjawab surat Bapak nomor 451A/UKI.F5.D/PP.5.2/2018 yang kami terima tanggal 10 Desember 2018 tentang "Permohonan Ijin Penelitian", untuk pengambilan data bagi mahasiswa FK UKI guna penyusunan skripsi telah kami terima & disetujui, adapun data mahasiswanya adalah sebagai berikut:

Nama : **Sintya Kusuma Wardani**
NIM : **1561050073**
Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di RSU UKI Jakarta Timur Desember 2018**

Untuk proses lebih lanjut dan sesuai dengan administrasi yang ada di RSU UKI maka mahasiswa dapat menghubungi bagian Direktorat P4 lantai 2 IGD RSU UKI pada jam kerja untuk melengkapi berkas penelitian.

Setelah menyelesaikan riset tersebut harus memberikan 1 buah buku hasil akhir kegiatan kepada RSU UKI.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami

dr. Dominggus M. Efruan, MARS
Direktur

Tembusan:

1. Ketua Komite Etik Penelitian RSU UKI
2. Ka. Bid Pend & Penelitian RSU UKI
3. Ka. Bid Pelayanan Medis RSU UKI
4. Ka. Bid Keperawatan RSU UKI
5. Ka. Ruang Anggrek, Cempaka, Dahlia, Edelweiss RSU UKI
6. Arsip

Lampiran 2

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Assalamualaikum

Selamat pagi/siang/sore

Saya do'akan semoga Bapak/Ibu saudara/i dalam keadaan yang baik.

Bersama ini saya Sintya Kusuma Wardani (Mahasiswa FK UKI) memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner sebagai bahan penulisan skripsi yang sedang Saya buat. Adapun judul dari skripsi tersebut adalah **“Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur Desember 2018.”**

Dalam penulisan hasil penelitian ini, nama dan identitas responden akan dijamin kerahasiaannya. Terima kasih atas waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama :

Kode Responden :..... (diisi oleh peneliti)

Umur :

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S1 Program Studi Fakultas Kedokteran UKI yang sedang melakukan penelitian. Saya memahami bahwa dalam penelitian ini tidak ada unsur yang merugikan, untuk itu saya setuju dan bersedia menjadi responden dengan menandatangani persetujuan ini.

Jakarta, Desember 2018

Responden,

Lampiran 3

KUESIONER PENELITIAN

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : laki-laki
 Perempuan
4. Pekerjaan : pegawai negeri / ABRI
 pensiunan pegawai negeri / ABRI
 pegawai swasta
 wiraswasta
 lain-lain :
5. Alasan memilih Rumah Sakit UKI :
- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> lokasi | <input type="checkbox"/> pilihan kantor |
| <input type="checkbox"/> biaya | <input type="checkbox"/> suasana nyaman |
| <input type="checkbox"/> dokter | <input type="checkbox"/> fasilitas |
| <input type="checkbox"/> pelayanan | <input type="checkbox"/> lain-lain..... |
6. Dirawat inap sejak kapan :
7. Penyakit yang diderita :
8. Kelas kamar rawat inap :

PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan di bawah ini berhubungan dengan harapan dan kenyataan mengenai pelayanan jasa yang dirasakan oleh pasien rawat inap RS UKI. Untuk setiap pernyataan, berikanlah penilaian dengan memilih salah satu dari kelima nomor disamping setiap pernyataan. Adapun nilai setiap nomor adalah sbb :

- Nomor 5 : sangat setuju
- Nomor 4 : setuju
- Nomor 3 : biasa-biasa saja
- Nomor 2 : tidak setuju
- Nomor 1 : sangat tidak setuju

Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Yang dibutuhkan adalah nomor yang benar-benar memperlihatkan harapan dan kenyataan pelayanan jasa RS UKI, yang Bapak, Ibu, Saudara/i rasakan.

Dimensi Tangibles	HARAPAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RS. UKI										
1. Memiliki tempat parkir yang memadai										
2. Memiliki gedung bersih dan tertata rapi										
3. Memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman										
4. Memiliki kamar inap yang bersih, terang, dan nyaman										
5. Memiliki peralatan medis yang lengkap dan modern										
6. Memiliki toilet yang bersih dan memadai bagi pasien										
7. Ketersediaan mesin ATM yang memadai										

Dimensi Reliability	HARAPAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RS. UKI										
1. Memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan										
2. Tidak memperkenankan resep ditebus di luar rumah sakit bagi pasien rawat inap										
3. Memiliki sarana IGD (cairan infuse, oksigen) dan obat-obatan yang selalu siap dalam keadaan mendadak										
4. Memiliki fasilitas penunjang medik yang lengkap (laboratorium, radiology, dll)										
5. Menjamin kerahasiaan rekam medik pasien										

6. Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan										
7. Kemampuan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan										

Dimensi Responsiveness	HARAPAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RS.UKI										
1. Permintaan pelayanan administrasi dilayani secara cepat										
2. Permintaan pelayanan medis dilayani secara cepat										
3. Keluhan pasien yang tidak puas cepat ditanggapi										
4. Kondisi pasien yang tidak mampu, namun membutuhkan perawatan di rumah sakit ini tetap dilayani										
5. Kebutuhan pasien tentang informasi kesehatannya dilayani secara cepat										
6. kotak saran/keluhan yang diberikan oleh pengunjung cepat ditanggapi										

Dimensi Assurances	HARAPAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RS. UKI										
1. Dokter yang ahli dalam bidangnya (spesialis)										
2. Perawat yang dipercaya dan dapat diandalkan										
3. Petugas administrasi keuangan dan informasi yang tepat, terampil dan cekatan.										
4. Perilaku karyawan non medis yang ramah serta menimbulkan rasa aman dan percaya										
5. Biaya yang dipungut relatif terjangkau										
6. Rumah sakit ini banyak direkomendasi kan ke orang lain										

Dimensi Empathy	HARAPAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RS. UKI										
1. Memiliki dokter yang tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap pasien										
2. Memiliki perawat yang tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap pasien										
3. Memiliki jam besuk yang memberikan kenyamanan bagi pasien										

Lampiran 4

Hasil Reliabilitas

PENGUJIAN RELIABILITAS

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	66

Lampiran 5

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	32	53.3	53.3	53.3
	perempuan	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pesiunan Pegawai Negeri / ABRI	1	1.7	1.7	1.7
	Pegawai Swasta	11	18.3	18.3	20.0
	Wiraswata	6	10.0	10.0	30.0
	Pelajar/Mahasiswa	14	23.3	23.3	53.3
	Ibu Rumah Tangga	16	26.7	26.7	80.0
	Tidak Bekerja Lagi	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Alasan memilih Rumah Sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lokasi	17	28.3	28.3	28.3
	Biaya	2	3.3	3.3	31.7
	Pelayanan	23	38.3	38.3	70.0
	pilihan kantor	1	1.7	1.7	71.7
	suasana nyaman	3	5.0	5.0	76.7
	Fasilitas	11	18.3	18.3	95.0
	ada family	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Kelas Kamar Rawat Inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kelas 1	6	10.0	10.0	10.0
	kelas 2	40	66.7	66.7	76.7
	kelas 3	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran 6

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Harapan Emphaty

Statistics Harapan Emphaty

		dokter tdk membedakan	perawat tdk membedakan	jam bsk nyaman	karyawan peduli trhd kbthn medis	memiliki CS selain medis	Tm memper hatikan penyakit ps	menyedi akan waktu konsulta si
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.52	4.52	4.48	4.43	4.37	4.53	4.40
	Median	5.00	5.00	4.50	4.00	4.00	5.00	4.00
	Mode	5	5	5	4	4	5	4 ^a
	Minimum	3	3	3	3	2	3	3
	Maximum	5	5	5	5	5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Dokter tidak membedakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	27	45.0	45.0	46.7
	5	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Perawat tidak membedakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	27	45.0	45.0	46.7
	5	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Jam besuk nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	29	48.3	48.3	50.0
	5	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Karyawan peduli terhadap kebutuhan medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	32	53.3	53.3	55.0
	5	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Memiliki Customer Service selain medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	2	3.3	3.3	5.0
	4	31	51.7	51.7	56.7
	5	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Tim medis memperhatikan penyakit pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	26	43.3	43.3	45.0
	5	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Menyediakan waktu konsultasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6.7	6.7
	4	28	46.7	53.3
	5	28	46.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Kenyataan Emphaty

		dokter tdk membedakan	perawat tdk membedakan	jam bsk nyaman	karyawan peduli trhdp kbthn medis	memiliki CS selain medis	Tm memperhatikan penyakit ps	menyediakan waktu konsultasi
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.23	4.15	4.10	4.02	3.83	4.12	3.97
	Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Mode	4	4	4	4	4	4	4
	Minimum	3	2	2	2	2	2	2
	Maximum	5	5	5	5	5	5	5

Dokter tidak membedakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7
	4	44	73.3	75.0
	5	15	25.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Perawat tidak membedakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	2	3.3	3.3	5.0
	4	44	73.3	73.3	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Jam besuk nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	4	51	85.0	85.0	86.7
	5	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Karyawan peduli terhadap kebutuhan medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	4	6.7	6.7	8.3
	4	48	80.0	80.0	88.3
	5	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Memiliki Customer Service selain medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	12	20.0	20.0	23.3
	4	40	66.7	66.7	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Tim medis memperhatikan penyakit pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	4	50	83.3	83.3	85.0
	5	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Menyediakan waktu konsultasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	10	16.7	16.7	18.3
	4	39	65.0	65.0	83.3
	5	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP1E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-1	17	28.3	28.3	28.3
	0	43	71.7	71.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP2E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	2	3.3	3.3	3.3
	-1	18	30.0	30.0	33.3
	0	40	66.7	66.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP3E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-1	24	40.0	40.0	40.0
	0	35	58.3	58.3	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP4E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	1	1.7	1.7	1.7
	-1	23	38.3	38.3	40.0
	0	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP5E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3	1	1.7	1.7	1.7
	-2	3	5.0	5.0	6.7
	-1	23	38.3	38.3	45.0
	0	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP6E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-1	25	41.7	41.7	41.7
	0	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP7E

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2	2	3.3	3.3	3.3
-1	23	38.3	38.3	41.7
0	34	56.7	56.7	98.3
1	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Lampiran 7

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Harapan Responsiveness

Statistics Harapan Responsiveness

		admin cepat	medis cpt	keluhan cepat di tnggpi	ps tdk mampu dilyni	info dilyni dgn cpt	kotak saran
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.53	4.58	4.52	4.55	4.57	4.40
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
Mode		5	5	5	5	5	4
Minimum		4	4	4	4	4	3
Maximum		5	5	5	5	5	5

admin cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	28	46.7	46.7	46.7
	5	32	53.3	53.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

medis cpt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	25	41.7	41.7	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

keluhan cepat di tnggi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	29	48.3	48.3	48.3
5	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

ps tdk mampu dilyni

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	27	45.0	45.0	45.0
5	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

info dilyni dgn cpt

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	26	43.3	43.3	43.3
5	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

kotak saran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	5.0	5.0	5.0
4	30	50.0	50.0	55.0
5	27	45.0	45.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Kenyataan Resonsiveness

Statistics

		admin cepat	medis cpt	keluhan cepat di tnggpi	ps tdk mampu dilyni	info dilyni dgn cpt	kotak saran
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.10	3.97	4.02	4.03	4.08	3.62
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	3
Minimum		2	1	1	3	3	1
Maximum		5	5	5	5	5	5

admin cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7
	3	2	3.3	5.0
	4	47	78.3	83.3
	5	10	16.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

medis cpt

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7
	2	1	1.7	3.3
	3	7	11.7	15.0
	4	41	68.3	83.3
	5	10	16.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

keluhan cepat di tnggpi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	1	1.7	1.7	3.3
	3	6	10.0	10.0	13.3
	4	40	66.7	66.7	80.0
	5	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ps tdk mampu dilyni

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	13.3	13.3	13.3
	4	42	70.0	70.0	83.3
	5	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

info dilyni dgn cpt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	10.0	10.0	10.0
	4	43	71.7	71.7	81.7
	5	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

kotak saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	1	1.7	1.7	3.3

3	27	45.0	45.0	48.3
4	22	36.7	36.7	85.0
5	9	15.0	15.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

GAP1Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	3	5.0	5.0	5.0
	-1	20	33.3	33.3	38.3
	0	37	61.7	61.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP2Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4	1	1.7	1.7	1.7
	-2	5	8.3	8.3	10.0
	-1	23	38.3	38.3	48.3
	0	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP3Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4	1	1.7	1.7	1.7
	-2	3	5.0	5.0	6.7
	-1	21	35.0	35.0	41.7
	0	34	56.7	56.7	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP4Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	5	8.3	8.3	8.3
	-1	21	35.0	35.0	43.3
	0	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP5Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	3	5.0	5.0	5.0
	-1	24	40.0	40.0	45.0
	0	32	53.3	53.3	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP6Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4	1	1.7	1.7	1.7
	-3	1	1.7	1.7	3.3
	-2	6	10.0	10.0	13.3
	-1	28	46.7	46.7	60.0
	0	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran 8

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Harapan Assurance

		Statistics					rs
		dokter ahli	prwat dipercaya	admin cekatan	karyawan ramah	biaya terjangkau	direkomenda sikan
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.58	4.58	4.57	4.58	4.65	4.55
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode		5	5	5	5	5	5
Minimum		4	4	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5

		dokter ahli			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	4	25	41.7	41.7	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

		prwat dipercaya			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	4	25	41.7	41.7	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

admin cekatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	24	40.0	40.0	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

karyawan ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	23	38.3	38.3	40.0
	5	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

biaya terjangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	19	31.7	31.7	33.3
	5	40	66.7	66.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

rs direkomendasikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.3	3.3	3.3
	4	23	38.3	38.3	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Kenyataan Assurance

		Statistics					
		dokter ahli	prwat dipercaya	admin cekatan	karyawan ramah	biaya terjangkau	rs direkomenda sikan
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.20	4.10	4.08	4.15	4.08	3.63
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	3
Minimum		3	3	3	2	3	2
Maximum		5	5	5	5	5	5

		dokter ahli			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5.0	5.0	5.0
	4	42	70.0	70.0	75.0
	5	15	25.0	25.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

		prwat dipercaya			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	8.3	8.3	8.3
	4	44	73.3	73.3	81.7
	5	11	18.3	18.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

admin cekatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	10.0	10.0	10.0
	4	43	71.7	71.7	81.7
	5	11	18.3	18.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

karyawan ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	2	3.3	3.3	5.0
	4	44	73.3	73.3	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

biaya terjangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	13.3	13.3	13.3
	4	39	65.0	65.0	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

rs direkomendasikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	27	45.0	45.0	46.7
	4	25	41.7	41.7	88.3
	5	7	11.7	11.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

GAP1A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-1	23	38.3	38.3	38.3
	0	37	61.7	61.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

GAP2A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	1	1.7	1.7	1.7
	-1	27	45.0	45.0	46.7
	0	32	53.3	53.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

GAP3A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	1	1.7	1.7	1.7
	-1	27	45.0	45.0	46.7
	0	32	53.3	53.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

GAP4A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3	1	1.7	1.7	1.7
	-2	1	1.7	1.7	3.3
	-1	23	38.3	38.3	41.7
	0	33	55.0	55.0	96.7
	1	2	3.3	3.3	100.0
	Total		60	100.0	100.0

GAP5A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	4	6.7	6.7	6.7
	-1	26	43.3	43.3	50.0
	0	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP6A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3	1	1.7	1.7	1.7
	-2	13	21.7	21.7	23.3
	-1	26	43.3	43.3	66.7
	0	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran 9

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Harapan Reliability

		Statistics						
		plynan sesuai jadwa	resep ditbs diluar	sarana ugd	penunjang medik	kerhasiaa n RM	Tm memberi info	kemampu an mnydiakan fslts
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missin g	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.55	4.60	4.60	4.60	4.60	4.63	4.55
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode		5	5	5	5	5	5	5
Minimum		3	3	4	4	4	4	4
Maximum		5	5	5	5	5	5	5

plynan sesuai jadwa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	25	41.7	41.7	43.3
	5	34	56.7	56.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

resep ditbs diluar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	22	36.7	36.7	38.3
	5	37	61.7	61.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

sarana ugd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	40.0	40.0	40.0
	5	36	60.0	60.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

penunjang medik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	40.0	40.0	40.0
	5	36	60.0	60.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

kerhasiaan RM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	40.0	40.0	40.0
	5	36	60.0	60.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

Tm memberi info

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	22	36.7	36.7	36.7
	5	38	63.3	63.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

kemampuan mnydiakan fslts

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	27	45.0	45.0
	5	33	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Kenyataan Reliability**Statistics**

		plynan sesuai jadwa	resep ditbs diluar	sarana ugd	penunjang medik	kerhasiaa n RM	Tm memberi info	kemampu an mnydiakan fslts
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missin g	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.08	4.15	4.20	4.10	4.20	4.18	4.10
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4
Minimum		3	3	3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5	5

plynan sesuai jadwa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6.7	6.7
	4	47	78.3	85.0
	5	9	15.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

resep ditbs diluar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.3	3.3	3.3
	4	47	78.3	78.3	81.7
	5	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

sarana ugd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.3	3.3	3.3
	4	44	73.3	73.3	76.7
	5	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

penunjang medik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6.7	6.7	6.7
	4	46	76.7	76.7	83.3
	5	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

kerhasiaan RM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.3	3.3	3.3
	4	44	73.3	73.3	76.7
	5	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Tm memberi info

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.3	3.3	3.3
	4	45	75.0	75.0	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

kemampuan mnydiakan fslts

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5.0	5.0	5.0
	4	48	80.0	80.0	85.0
	5	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP1R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	1	1.7	1.7	1.7
	-1	26	43.3	43.3	45.0
	0	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP2R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-1	28	46.7	46.7	46.7
	0	31	51.7	51.7	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP3R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	2	3.3	3.3	3.3
	-1	22	36.7	36.7	40.0
	0	34	56.7	56.7	96.7
	1	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP4R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	3	5.0	5.0	5.0
	-1	25	41.7	41.7	46.7
	0	31	51.7	51.7	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP5R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	2	3.3	3.3	3.3
	-1	22	36.7	36.7	40.0
	0	34	56.7	56.7	96.7
	1	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP6R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	2	3.3	3.3	3.3
	-1	24	40.0	40.0	43.3
	0	33	55.0	55.0	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP7R

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	1	1.7	1.7	1.7
	-1	26	43.3	43.3	45.0
	0	32	53.3	53.3	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran 10

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Harapan Tangibles

		Statistics						
		tempat patkir	gedung bersih	ruang tunggu	kamar inap	peralatan medis lengkap	toilet bersih	ketersediaan mesin ATM
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.58	4.57	4.57	4.60	4.57	4.58	4.40
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
Mode		5	5	5	5	5	5	4
Minimum		4	3	4	4	3	4	4
Maximum		5	5	5	5	5	5	5

tempat patkir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	25	41.7	41.7	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

gedung bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	24	40.0	40.0	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

ruang tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	26	43.3	43.3	43.3
	5	34	56.7	56.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

kamar inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	40.0	40.0	40.0
	5	36	60.0	60.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

peralatan medis lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.7	1.7	1.7
	4	24	40.0	40.0	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

toilet bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	25	41.7	41.7	41.7
	5	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

ketersediaan mesin ATM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	36	60.0	60.0
	5	24	40.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Kategori Responden Terhadap Frekuensi Kenyataan Tangibles**Statistics**

	tempat patkir	gedung bersih	ruang tunggu	kamar inap	peralatan medis lengkap	toilet bersih	ketersediaan mesin ATM
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.85	3.80	3.77	3.80	3.90	4.10
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
Mode		4	4	4	4	3	4
Minimum		2	2	2	3	2	3
Maximum		5	5	5	5	5	5

tempat patkir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7
	3	14	23.3	25.0
	4	38	63.3	88.3
	5	7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

gedung bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	15	25.0	25.0	26.7
	4	39	65.0	65.0	91.7
	5	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ruang tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	17	28.3	28.3	30.0
	4	37	61.7	61.7	91.7
	5	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

kamar inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	15	25.0	25.0	26.7
	4	39	65.0	65.0	91.7
	5	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

peralatan medis lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	18.3	18.3	18.3

	4	44	73.3	73.3	91.7
	5	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

toilet bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	29	48.3	48.3	51.7
	4	21	35.0	35.0	86.7
	5	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ketersediaan mesin ATM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5.0	5.0	5.0
	4	48	80.0	80.0	85.0
	5	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP1T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	10	16.7	16.7	16.7
	-1	26	43.3	43.3	60.0
	0	22	36.7	36.7	96.7
	1	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP2T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	9	15.0	15.0	15.0
	-1	28	46.7	46.7	61.7
	0	23	38.3	38.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP3T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	10	16.7	16.7	16.7
	-1	28	46.7	46.7	63.3
	0	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP4T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	8	13.3	13.3	13.3
	-1	32	53.3	53.3	66.7
	0	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP5T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	4	6.7	6.7	6.7
	-1	32	53.3	53.3	60.0
	0	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP6T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3	2	3.3	3.3	3.3
	-2	19	31.7	31.7	35.0
	-1	17	28.3	28.3	63.3
	0	21	35.0	35.0	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAP7T

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2	2	3.3	3.3	3.3
	-1	15	25.0	25.0	28.3
	0	42	70.0	70.0	98.3
	1	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran 11

Data Mentah Karakteristik Responden

Responden	Jenis kelamin	Pekerjaan	Alasan	kelas
1	1	3	1	1
2	1	5	1	3
3	2	5	4	3
4	2	5	1	3
5	1	5	1	3
6	1	5	4	3
7	2	6	6	1
8	1	3	8	2
9	1	3	4	2
10	1	3	1	2
11	1	7	7	2
12	2	6	1	2
13	1	5	8	1
14	1	3	6	1
15	2	6	8	1
16	2	6	1	2
17	2	7	4	2
18	2	6	2	2
19	2	3	4	2
20	1	4	4	2
21	2	6	7	2
22	2	6	4	2
23	1	7	4	2
24	2	6	4	2
25	1	3	1	2
26	2	4	7	2
27	1	3	1	2
28	1	4	1	2
29	2	6	4	2
30	2	6	7	2
31	1	7	7	2
32	2	7	1	3

33	1	3	1	3
34	2	6	7	3
35	2	6	4	3
36	2	5	1	3
37	1	3	7	2
38	2	6	1	3
39	1	5	4	2
40	2	7	6	2
41	2	6	2	3
42	1	4	4	2
43	1	7	4	3
44	1	5	7	2
45	2	5	4	2
46	1	3	1	1
47	1	5	4	2
48	1	2	4	2
49	2	5	7	2
50	2	5	7	2
51	1	7	5	3
52	1	7	4	2
53	2	6	1	2
54	2	4	4	2
55	1	4	4	2
56	1	7	4	2
57	1	7	1	2
58	1	5	4	2
59	1	7	7	2
60	2	6	4	2

Lampiran 12

Data Mentah Harapan dan Kenyataan Emphaty

NO	E1H	E2H	E3H	E4H	E5H	E6H	E7H	E1K	E2K	E3K	E4K	E5K	E6K	E7K
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	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
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
33	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3

34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
39	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
51	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
52	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

Lampiran 13

Data Mentah Harapan dan Kenyataan Responsiveness

NO	RES 1H	RES 2H	RES 3H	RES 4H	RES 5H	RES 6H	RES 1K	RES 2K	RES 3K	RES 4K	RES 5K	RES 6K
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	3	1
13	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
14	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
23	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
40	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
48	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3
53	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
60	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3

Lampiran 14

Data Mentah Harapan dan Kenyataan Assurance

NO	A1H	A2H	A3H	A4H	A5H	A6H	A1K	A2K	A3K	A4K	A5K	A6K
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3

34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
43	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
44	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	3	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

Lampiran 15

Data Mentah Harapan dan Kenyataan Reliability

NO	R1H	R2H	R3H	R4H	R5H	R6H	R7H	R1K	R2K	R3K	R4K	R5K	R6K	R7K
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
32	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5

34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 16

Data Mentah Harapan dan Kenyataan Tangibles

NO	T1H	T2H	T3H	T4H	T5H	T6H	T7H	T1K	T2K	T3K	T4K	T5K	T6K	T7K
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
12	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	3
17	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
26	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
29	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
31	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4

34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
40	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
48	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
53	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4
60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

