

DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, M. A., Wulandari, A. S., Fatimah, F. S., & Nurinda, E. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7(1), 64.
- Amrullah, I. A., Prapdhani, L., & Hajma, A. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo tahun 2022. *Usadha: Journal of Pharmacy*, 1(3). <https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/ujp>
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga (Literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Hariyani, H., & Sandra, V. A. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang. *Jurnal Ilmiah Farmasi Simplisia*, 3(2), 174–181.
- Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khayati, S. (2023). Mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen (Studi di BPSK Provinsi Sulawesi Tenggara Kota Kendari). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)*, 3(3). <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Erlangga.
- Ningrum, D. M., Bayani, F., Yuliana, D., Mukhlisah, N. R. I., & Utamishwari, C. I. W. (2020). Kepuasan pasien di Apotik Dahlia berdasarkan karakteristik pasien dengan model SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 8(2). <https://doi.org/10.37824/jkqh.v8i2.2020.216>.

- Novitasari, N. K. A., Astuti, N. P. W., & Nyandra, M. (2023). Dimensi tangible dan reliability berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 2(2).
- Putri, E. Y., Suwanto, Aidillah, M. R., & Sari, D. I. P. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wonorejo Samarinda. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6(9), 34–48.
- Putri, L. E., Dachriyanus, & Putri, N. T. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 17(2), 152–161. <https://doi.org/10.25077/josi.v17.n2.p152-161.2018>.
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2023). Servqual dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1).
- Ramadhani, S., & Saidah, S. (2025). *Literature review: Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas*.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Saputri, L. T., Maelaningsih, F. S., Wijanarko, D. A. W., & Amelia, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi model SERVQUAL di Apotek X Kota Tangerang Selatan. *Pharmaceutical Science Journal*, 3(2).
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194–207.
- Situmorang, E. B., Rismawati, W., Sartika, D., Baba, A. I., Amiruddin, S. R., Hutauruk, H., Izza, T. O., et al. (2022). *MPOT-Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Yunita, B., Ma'aly, D. I., Pakiding, D. S., Utama, Y. A., Wardani, T. S., & Santoso, A. P. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian beberapa apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1), 19–24. <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.193>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Judul : Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul, Kabupaten Dairi

Peneliti : Erna Yanti Sinurat

Nim : P07539023155

Alamat : Sumbul

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian dari kurikulum D-III Farmasi.

Partisipasi Saudara dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela. Saudara mempunyai hak bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Jika Saudara tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas Saudara dan jawaban yang Saudara berikan. Informasi yang Saudara berikan akan saya simpan kerahasiaannya. Anda mempunyai hak bertanya dengan bebas tentang penelitian ini.

Responden

Sumbul, 2026
Peneliti

()

(Erna yanti sinurat)

Lampiran 2 kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUMBUL KABUPATEN DAIRI

Daftar pertanyaan ini bertujuan untuk mengumpulkan Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul, Kecamatan sumbul, Kabupaten Dairi. Hasil penelitian ini akan dipergunakan sebagai bahan untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi.

A. Karakteristik Responden

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang pilih

II. Identitas Responden

Nama :

Umur :

2. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Tingkat Pendidikan

☐ Tidak sekolah

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

4. Pekerjaan

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Wiraswasta

☐ PNS

☐ Petani

☐ lainnya :

Kualitas pelayanan

Ket :

- a. SP = (Sangat Puas)
- b. P = (Puas)
- c. CP = (Cukup Puas)
- d. TP = (Tidak Puas)
- e. STP = (Sangat Tidak Puas)

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang pilih

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi					
2	Tersedianya alat pendukung yaitu kartu antri, pengeras suara serta toilet.					
3	Kemudahan mengenali petugas di instalasi farmasi karena adanya tanda pengenal					
4	Tersedia tempat duduk yang cukup selama menunggu di ruang tunggu					
5	Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi					
6	Tersedia loket pelayanan resep					
7	Ruang tunggu instalasi farmasi kurang bersih dan kurang nyaman bagi pasien					
8	Penataan ruang farmasi membuat pasien bingung saat mengambil obat					

2. *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi mampu memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
2	Tenaga farmasi dapat merespon tanya jawab pada pasien dengan jelas					
3	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping Obat yang diberikan kepada pasien.					
4	Petugas farmasi pernah memberikan obat yang tidak sesuai dengan resep dokter.					
5	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan petugas farmasi					
6	Obat yang diterima pasien kadang tidak dalam kondisi baik atau kemasannya kurang layak.					
7	Petugas farmasi tidak menuliskan cara pemakaian di kemasan dengan jelas.					
8	Petugas farmasi memberikan pelayanan obat secara konsisten meskipun jumlah pasien sedang banyak.					

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi merespon dengan baik ketika anda diminta untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat					
2	Petugas farmasi tidak memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
3	Petugas farmasi merespon dengan baik dalam menjawab pertanyaan pasien					
4	Petugas farmasi tidak segera memberikan perhatian ketika pasien terlihat kebingungan di area pelayanan.					
5	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien					
6	Petugas farmasi tidak segera menindaklanjuti permintaan pasien terkait obat yang diresepkan.					
7	Petugas farmasi sigap ketika resep datang.					
8	Petugas farmasi cepat saat memberikan layanan					
9	Petugas farmasi bersedia menghentikan aktivitas lain untuk melayani pasien yang membutuhkan bantuan segera.					
10	Petugas farmasi membiarkan pasien mencari sendiri informasi ketika petugas sedang sibuk.					

4. Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi mampu membentuk rasa yakin pada pasien					
2	Adanya informasi mengenai aktivitas yang harus dihindari oleh pasien terkait efek samping obat.					
3	Petugas farmasi memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep dokter					
4	petugas kefarmasian memberikan obat yang terjamin kualitasnya					
5	Petugas farmasi Kembali mencocokkan nomor resep dengan nama pasien saat menyerahkan obat					
6	Petugas farmasi menyerahkan obat dalam kondisi baik kepada pasien					
7	Petugas farmasi mampu menjelaskan alasan pemberian obat tertentu kepada pasien.					
8	Pasien merasa petugas farmasi kurang percaya diri saat memberikan penjelasan obat.					

5. *Empathy* (empati)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Tenaga farmasi menyampaikan deskripsi obat secara sopan.					
2	Petugas farmasi berikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap Pasien					
3	Petugas farmasi paham tentang kebutuhan dan keinginan Pasien					
4	Petugas farmasi perhatian terhadap pasien yang tidak ada pendamping					
5	Tenaga farmasi menyalurkan layanan tanpa memperdulikan latar belakang sosial.					
6	Petugas farmasi kurang sabar dalam melayani pasien.					
7	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					
8	Petugas farmasi menyesuaikan cara komunikasi sesuai dengan usia dan kondisi pasien.					

Sumber : (Amrullah *et al.*,2022)

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
 Direktorat Jenderal
 Sumber Daya Manusia Kesehatan
Poltekkes Medan
 Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
 Medan, Sumatera Utara 20137
 (061) 8368633
<https://poltekkes-medan.ac.id>

Nomor : PP.05.01/221/XIV.15/2026
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

18 Februari 2026

Kepada Yth :
 Kepala Puskesmas Sumbul
 Kabupaten Dairi
 Di -
 Tempat

Dengan hormat,
 Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi. Maka dengan ini kami mohon dapat memberikan ijin penelitian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Erna Yanti Sinurat NIM P07539023155	Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



apt. Nadroh Br. Sitepu, M.Si

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 4 Surat Tanda Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SUMBUL

Jalan Sisingamangaraja Nomor 199 Sumbul, Dairi, Sumut, 22281
 Laman : puskesmas.dairikab.go.id/sumbul
 Pos-el : puskesmas.sumbul@dairikab.go.id

Sumbul, 16 April 2026

Nomor : 400.7/ 283 /P.S/IV/2026
 Sifat : Biasa
 Hal : Selesai Melaksanakan Penelitian
 Yth. Ketua Jurusan Program Studi DIII Farmasi
 Poltekkes Medan
 di

Tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan surat dari Ketua Jurusan Program Studi DIII Farmasi Poltekkes Medan Nomor : PP.05.01/221/XIV.15/2026, Hal : Permohonan Izin Penelitian, Tanggal 18 Februari 2026, maka Kepala UPT Puskesmas Sumbul Kecamatan Sumbul Kabupaten Dairi dengan ini menerangkan nama dibawah ini :

Nama : ERNA YANTI SINURAT
 NIM : P07539023155
 Judul Proposal : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi.

Benar telah selesai melaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Sumbul Kecamatan Sumbul Kabupaten Dairi.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Sumbul

 dr. Edison Antoni Damanik
 Pembina I/A
 NIP. 197511262009031002

Lampiran 5 Tabel Uji Validitas SPSS

Bukti Fisik (*Tangible*)

		Correlations										
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.194	.716**	.584**	.663**	.676**	.577**	.700**	.368	-.177	.702**
	Sig. (2-tailed)		.305	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.052	.348	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	-.194	1	-.210	-.214	-.144	-.205	-.107	-.181	-.372*	.797**	.248
	Sig. (2-tailed)	.305		.265	.255	.447	.277	.573	.337	.043	.000	.187
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.716**	-.210	1	.667**	.666**	.663**	.663**	.622**	.244	-.154	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.265		.000	.000	.000	.001	.000	.195	.418	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.584**	-.214	.667**	1	.774**	.806**	.621**	.502**	.224	-.013	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001	.255	.000		.000	.000	.000	.005	.234	.947	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.663**	-.144	.666**	.774**	1	.737**	.490**	.572**	.301	-.011	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.447	.000	.000		.000	.006	.001	.106	.955	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.676**	-.205	.663**	.806**	.737**	1	.633**	.697**	.291	-.011	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.277	.000	.000	.000		.000	.000	.119	.952	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.577**	-.107	.663**	.621**	.490**	.633**	1	.626**	.140	.000	.663**
	Sig. (2-tailed)	.001	.573	.001	.000	.006	.000		.000	.460	1.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.700**	-.181	.622**	.502**	.572**	.697**	.626**	1	.380*	-.074	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.337	.000	.005	.001	.000	.000		.038	.698	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.368	-.372*	.244	.224	.301	.291	.140	.380*	1	-.334	.279
	Sig. (2-tailed)	.052	.043	.195	.234	.106	.119	.460	.038		.072	.136
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	-.177	.797**	-.154	-.013	-.011	-.011	.000	-.074	-.334	1	.374*
	Sig. (2-tailed)	.348	.000	.418	.947	.955	.952	1.000	.698	.072		.042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.702**	.248	.722**	.735**	.771**	.789**	.663**	.731**	.279	.374*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.187	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.136	.042	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kuisiener Bukti Fisik (*Tangible*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	10

Cronbach's Alpha = > 0,6

Kehandalan (*Reliability*)

		Correlations										
		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022
VAR00012	Pearson Correlation	1	,081	-,116	-,246	-,672**	,209	-,439*	-,465**	-,446*	,185	-,316
	Sig. (2-tailed)		,671	,542	,190	,000	,268	,015	,010	,014	,328	,089
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	,081	1	,195	,102	,092	,394*	,113	,192	,211	,300	,394*
	Sig. (2-tailed)	,671		,302	,593	,627	,031	,553	,310	,262	,108	,031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	-,116	,195	1	,542**	,234	,204	,217	,206	,128	-,056	,503**
	Sig. (2-tailed)	,542	,302		,002	,214	,278	,250	,275	,499	,769	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	-,246	,102	,542**	1	,328	,289	,567**	,533**	,537**	,009	,733**
	Sig. (2-tailed)	,190	,593	,002		,076	,121	,001	,002	,002	,963	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	-,672**	,092	,234	,328	1	,000	,752**	,768**	,731**	,011	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000	,627	,214	,076		1,000	,000	,000	,000	,955	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	,209	,394*	,204	,289	,000	1	,233	,209	,173	-,036	,464**
	Sig. (2-tailed)	,268	,031	,278	,121	1,000		,214	,268	,360	,848	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	-,439*	,113	,217	,567**	,752**	,233	1	,955**	,889**	-,031	,869**
	Sig. (2-tailed)	,015	,553	,250	,001	,000	,214		,000	,000	,872	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	-,465**	,192	,206	,533**	,768**	,209	,955**	1	,921**	,030	,877**
	Sig. (2-tailed)	,010	,310	,275	,002	,000	,268	,000		,000	,874	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	-,446*	,211	,128	,537**	,731**	,173	,889**	,921**	1	-,006	,832**
	Sig. (2-tailed)	,014	,262	,499	,002	,000	,360	,000	,000		,974	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	,185	,300	-,056	,009	,011	-,036	-,031	,030	-,006	1	,144
	Sig. (2-tailed)	,328	,108	,769	,963	,955	,848	,872	,874	,974		,447
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	-,316	,394*	,503**	,733**	,699**	,464**	,869**	,877**	,832**	,144	1
	Sig. (2-tailed)	,089	,031	,005	,000	,000	,010	,000	,000	,000	,447	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kuisiener Kehandalan (*Reliability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,783	10

Cronbach's Alpha = > 0,6

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		Correlations										
		VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033
VAR00023	Pearson Correlation	1	-,124	,776**	-,222	,768**	-,366*	,746**	,507**	,819**	-,232	,391*
	Sig. (2-tailed)		,515	,000	,239	,000	,047	,000	,004	,000	,218	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	-,124	1	-,054	,837**	,013	,796**	-,127	,054	-,146	,933**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,515		,776	,000	,944	,000	,504	,777	,441	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	,776**	-,054	1	-,168	,880**	-,234	,914**	,493**	,785**	-,094	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000	,776		,375	,000	,214	,000	,006	,000	,621	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	-,222	,837**	-,168	1	-,057	,948**	-,233	-,005	-,240	,806**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,239	,000	,375		,765	,000	,216	,980	,201	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	,768**	,013	,880**	-,057	1	-,177	,806**	,420*	,722**	-,054	,542**
	Sig. (2-tailed)	,000	,944	,000	,765		,350	,000	,021	,000	,778	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	-,366*	,796**	-,234	,948**	-,177	1	-,321	-,115	-,345	,828**	,606**
	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,214	,000	,350		,084	,546	,062	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	,746**	-,127	,914**	-,233	,806**	-,321	1	,559**	,807**	-,182	,444*
	Sig. (2-tailed)	,000	,504	,000	,216	,000	,084		,001	,000	,335	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	,507**	,054	,493**	-,005	,420*	-,115	,559**	1	,478**	,015	,467**
	Sig. (2-tailed)	,004	,777	,006	,980	,021	,546	,001		,008	,939	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00031	Pearson Correlation	,819**	-,146	,785**	-,240	,722**	-,345	,807**	,478**	1	-,218	,389*
	Sig. (2-tailed)	,000	,441	,000	,201	,000	,062	,000	,008		,247	,034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	-,232	,933**	-,094	,806**	-,054	,828**	-,182	,015	-,218	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,218	,000	,621	,000	,778	,000	,335	,939	,247		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00033	Pearson Correlation	,391*	,765**	,514**	,695**	,542**	,606**	,444*	,467**	,389*	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,004	,000	,002	,000	,014	,009	,034	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,763	10

Cronbach's Alpha = > 0,6

Jaminan (*Assurance*)

		Correlations										
		VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041	VAR00042	VAR00043	VAR00044
VAR00034	Pearson Correlation	1	,674**	-,247	,773**	,812**	,841**	,908**	-,362*	,841**	-,029	,729**
	Sig. (2-tailed)		,000	,188	,000	,000	,000	,000	,049	,000	,878	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00035	Pearson Correlation	,674**	1	-,312	,828**	,799**	,701**	,676**	-,289	,701**	-,295	,586**
	Sig. (2-tailed)	,000		,094	,000	,000	,000	,000	,121	,000	,114	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00036	Pearson Correlation	-,247	-,312	1	-,278	-,285	-,221	-,249	,646**	-,109	,664**	,346
	Sig. (2-tailed)	,188	,094		,137	,127	,241	,184	,000	,566	,000	,061
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00037	Pearson Correlation	,773**	,828**	-,278	1	,847**	,782**	,741**	-,334	,782**	-,198	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,137		,000	,000	,000	,071	,000	,294	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00038	Pearson Correlation	,812**	,799**	-,285	,847**	1	,834**	,900**	-,396*	,780**	-,225	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,127	,000		,000	,000	,030	,000	,233	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00039	Pearson Correlation	,841**	,701**	-,221	,782**	,834**	1	,877**	-,372*	,865**	-,037	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,241	,000	,000		,000	,043	,000	,844	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00040	Pearson Correlation	,908**	,676**	-,249	,741**	,900**	,877**	1	-,396*	,762**	-,061	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,184	,000	,000	,000		,030	,000	,748	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00041	Pearson Correlation	-,362*	-,289	,646**	-,334	-,396*	-,372*	-,396*	1	-,372*	,656**	,206
	Sig. (2-tailed)	,049	,121	,000	,071	,030	,043	,030		,043	,000	,276
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00042	Pearson Correlation	,841**	,701**	-,109	,782**	,780**	,865**	,762**	-,372*	1	-,106	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,566	,000	,000	,000	,000	,043		,579	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00043	Pearson Correlation	-,029	-,295	,664**	-,198	-,225	-,037	-,061	,656**	-,106	1	,448*
	Sig. (2-tailed)	,878	,114	,000	,294	,233	,844	,748	,000	,579		,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00044	Pearson Correlation	,729**	,586**	,346	,668**	,676**	,742**	,711**	,206	,734**	,448*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,061	,000	,000	,000	,000	,276	,000	,013	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kuisi Jaminan (*Assurance*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	10

Cronbach's Alpha = > 0,6

Empati (*Empathy*)

		Correlations										
		VAR00045	VAR00046	VAR00047	VAR00048	VAR00049	VAR00050	VAR00051	VAR00052	VAR00053	VAR00054	VAR00055
VAR00045	Pearson Correlation	1	-.254	.549**	.667**	.722**	.516**	-.063	-.092	.604**	.356	.563**
	Sig. (2-tailed)		.176	.002	.000	.000	.003	.739	.628	.000	.054	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00046	Pearson Correlation	-.254	1	-.240	-.319	-.202	-.262	.585**	.566**	-.285	-.301	.296
	Sig. (2-tailed)	.176		.201	.086	.284	.162	.001	.001	.127	.106	.113
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00047	Pearson Correlation	.549**	-.240	1	.574**	.805**	.941**	-.206	-.073	.940**	.342	.665**
	Sig. (2-tailed)	.002	.201		.001	.000	.000	.275	.703	.000	.064	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00048	Pearson Correlation	.667**	-.319	.574**	1	.632**	.649**	-.068	-.148	.633**	.389*	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.086	.001		.000	.000	.722	.436	.000	.034	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00049	Pearson Correlation	.722**	-.202	.805**	.632**	1	.696**	-.063	-.038	.810**	.288	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.284	.000	.000		.000	.740	.842	.000	.122	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00050	Pearson Correlation	.516**	-.262	.941**	.649**	.696**	1	-.227	-.101	.945**	.372*	.645**
	Sig. (2-tailed)	.003	.162	.000	.000	.000		.227	.596	.000	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00051	Pearson Correlation	-.063	.585**	-.206	-.068	-.063	-.227	1	.785**	-.196	-.299	.479**
	Sig. (2-tailed)	.739	.001	.275	.722	.740	.227		.000	.300	.108	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00052	Pearson Correlation	-.092	.566**	-.073	-.148	-.038	-.101	.785**	1	-.052	-.290	.529**
	Sig. (2-tailed)	.628	.001	.703	.436	.842	.596	.000		.786	.120	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00053	Pearson Correlation	.604**	-.285	.940**	.633**	.810**	.945**	-.196	-.052	1	.319	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.127	.000	.000	.000	.000	.300	.786		.086	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00054	Pearson Correlation	.356	-.301	.342	.389*	.288	.372*	-.299	-.290	.319	1	.258
	Sig. (2-tailed)	.054	.106	.064	.034	.122	.043	.108	.120	.086		.169
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00055	Pearson Correlation	.563**	.296	.665**	.571**	.685**	.645**	.479**	.529**	.677**	.258	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.113	.000	.001	.000	.000	.007	.003	.000	.169	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner Empati (*Empathy*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	10

Cronbach's Alpha = > 0,6

Lampiran 6 Tabel Validitas 5 Dimensi

a. Kuesioner Bukti fisik (*Tangible*)

Item	R Hitung	R Tabel	Sig (<0,05)	Kesimpulan
P01	0,702	0,361	<0,000	Valid
P02	0,248	0,361	<0,187	Tidak Valid
P03	0,722	0,361	<0,000	Valid
P04	0,735	0,361	<0,000	Valid
P05	0,771	0,361	<0,000	Valid
P06	0,789	0,361	<0,000	Valid
P07	0,663	0,361	<0,000	Valid
P08	0,731	0,361	<0,000	Valid
P09	0,279	0,361	<0,136	Tidak Valid
P10	0,374	0,361	<0,042	Valid

b. Kuesioner Kehandalan (*Reability*)

Item	R Hitung	R Tabel	Sig (<0,05)	Kesimpulan
P01	0,316	0,361	<0,089	Tidak Valid
P02	0,394	0,361	<0,031	Valid
P03	0,503	0,361	<0,005	Valid
P04	0,733	0,361	<0,000	Valid
P05	0,699	0,361	<0,000	Valid
P06	0,464	0,361	<0,010	Valid
P07	0,869	0,361	<0,000	Valid
P08	0,877	0,361	<0,000	Valid
P09	0,832	0,361	<0,000	Valid
P10	0,144	0,361	<0,447	Tidak Valid

c. Kuesioner Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Item	R Hitung	R Tabel	Sig (<0,05)	Kesimpulan
P01	0,391	0,361	<0,033	Valid
P02	0,765	0,361	<0,000	Valid
P03	0,514	0,361	<0,004	Valid
P04	0,695	0,361	<0,000	Valid
P05	0,542	0,361	<0,002	Valid
P06	0,606	0,361	<0,000	Valid
P07	0,444	0,361	<0,014	Valid
P08	0,467	0,361	<0,009	Valid
P09	0,389	0,361	<0,034	Valid

P10	0,716	0,361	<0,000	Valid
-----	-------	-------	--------	-------

d. Kuesioner Jaminan (*Assurance*)

Item	R Hitung	R Tabel	<i>Sig</i> (<0,05)	Kesimpulan
P01	0,729	0,361	<0,000	Valid
P02	0,589	0,361	<0,001	Valid
P03	0,346	0,361	<0,061	Tidak Valid
P04	0,668	0,361	<0,000	Valid
P05	0,676	0,361	<0,000	Valid
P06	0,742	0,361	<0,000	Valid
P07	0,711	0,361	<0,000	Valid
P08	0,206	0,361	<0,276	Tidak Valid
P09	0,734	0,361	<0,000	Valid
P10	0,448	0,361	<0,013	Valid

e. Kuesioner Empati (*Empathy*)

Item	R Hitung	R Tabel	<i>Sig</i> (<0,05)	Kesimpulan
P01	0,563	0,361	<0,001	Valid
P02	0,296	0,361	<0,113	Tidak Valid
P03	0,665	0,361	<0,000	Valid
P04	0,571	0,361	<0,001	Valid
P05	0,685	0,361	<0,000	Valid
P06	0,645	0,361	<0,000	Valid
P07	0,479	0,361	<0,007	Valid
P08	0,529	0,361	<0,003	Valid
P09	0,677	0,361	<0,000	Valid
P10	0,258	0,361	<0,169	Tidak Valid

Lampiran 7 Master Tabulasi 5 Dimensi

Bukti fisik (Tangible)

No	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Tangbel (BUKTI FISIK)								Jumlah	%	KETERANGAN
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
1	R1	L	57	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
2	R2	L	51	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	2	1	33	82,5	4
3	R3	P	43	SMA	PETANI	5	4	4	5	5	5	5	5	38	95	5
4	R4	L	40	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
5	R5	P	49	SMP	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
6	R6	P	39	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	1	2	33	82,5	4
7	R7	P	51	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
8	R8	L	25	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
9	R9	L	50	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	2	1	32	80	4
10	R10	P	58	SMP	PETANI	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
11	R11	P	56	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	5	5	34	85	4
12	R12	P	53	SD	PETANI	5	5	5	4	5	5	5	5	39	97,5	5
13	R13	P	22	D3	AHLI GIZI	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
14	R14	P	26	D3	WIRASWASTA	5	4	5	5	4	5	1	2	31	77,5	4
15	R15	P	55	SMA	PETANI	4	3	4	4	3	4	2	2	26	65	3
16	R16	L	48	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	4	5	5	35	87,5	5
17	R17	P	33	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	4	5	5	35	87,5	5
18	R18	P	58	SMA	PETANI	5	4	4	5	5	4	1	2	29	72,5	3
19	R19	L	60	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	1	1	32	80	4
20	R20	L	51	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	4	5	5	35	87,5	5
21	R21	P	56	SMA	PETANI	4	3	4	3	4	3	5	5	31	77,5	4
22	R22	P	55	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	4	5	5	35	87,5	5
23	R23	P	58	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	4	5	5	37	92,5	5
24	R24	L	31	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	4	5	5	35	87,5	5
25	R25	L	53	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	4	5	5	35	87,5	5
26	R26	P	54	SMA	PETANI	4	3	5	5	4	4	5	5	35	87,5	5
27	R27	L	54	SMA	PETANI	4	3	4	4	4	4	5	5	33	82,5	4
28	R28	L	63	SMP	WIRASWASTA	5	3	5	5	4	5	5	5	37	92,5	5
29	R29	L	50	SMP	WIRASWASTA	5	3	5	5	4	5	5	5	37	92,5	5
30	R30	P	62	SMA	PETANI	5	3	5	5	4	5	5	5	37	92,5	5
31	R31	L	50	SMA	PETANI	5	4	5	4	4	5	5	1	33	82,5	4
32	R32	L	45	SMA	PETANI	4	2	4	5	4	5	1	4	29	72,5	3
33	R33	P	51	SMP	PETANI	5	4	4	4	5	4	5	5	36	90	5
34	R34	P	45	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	5	4	1	31	77,5	4
35	R35	L	42	SMA	PETANI	5	3	4	4	5	5	5	5	36	90	5
36	R36	P	32	SMA	PETANI	4	3	5	4	5	5	5	5	36	90	5
37	R37	P	61	SMA	PETANI	4	5	5	5	4	4	4	1	32	80	4
38	R38	P	57	SD	WIRASWASTA	5	4	5	4	4	5	4	1	32	80	4
39	R39	L	26	D3	WIRASWASTA	4	5	5	5	4	4	5	4	36	90	5
40	R40	L	44	SMA	AHLI GIZI	5	5	4	4	5	5	4	4	36	90	5
41	R41	P	33	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	4	1	33	82,5	4
42	R42	P	57	SD	PETANI	5	5	5	5	4	5	5	1	35	87,5	5
43	R43	L	27	SMA	WIRASWASTA	4	5	4	4	4	4	4	5	34	85	4
44	R44	P	31	SMP	WIRASWASTA	5	4	5	5	4	5	4	4	36	90	5
45	R45	P	35	SMA	WIRASWASTA	5	4	4	4	4	5	4	2	32	80	4
46	R46	L	39	SMA	PETANI	4	3	5	5	5	5	5	1	33	82,5	4
47	R47	L	44	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	4	2	5	34	85	4
48	R48	P	60	SMP	WIRASWASTA	4	4	4	5	4	5	2	4	32	80	4
49	R49	L	49	SMA	PETANI	4	3	5	5	5	4	4	2	32	80	4
50	R50	P	53	SMA	PETANI	4	3	4	5	5	4	5	4	34	85	4
51	R51	P	24	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	5	1	5	33	82,5	4
52	R52	L	55	D3	WIRASWASTA	5	4	4	4	4	5	5	5	36	90	5
53	R53	L	56	SMA	PETANI	4	3	5	5	4	4	5	5	35	87,5	5
54	R54	P	44	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	5	5	5	38	95	5
55	R55	P	44	SMP	WIRASWASTA	5	4	4	4	4	4	1	4	30	75	3
56	R56	P	56	D3	WIRASWASTA	4	5	5	5	4	4	5	4	36	90	5
57	R57	L	63	SMA	PETANI	5	4	4	4	4	4	5	5	35	87,5	5
58	R58	P	30	SMA	PETANI	5	5	5	5	4	4	4	4	36	90	5
59	R59	P	35	SD	WIRASWASTA	4	5	5	5	4	5	2	5	35	87,5	5
60	R60	L	54	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	5	4	4	36	90	5
61	R61	P	63	SMA	WIRASWASTA	5	4	5	4	4	5	4	5	36	90	5
62	R62	P	57	SMA	PETANI	4	5	5	5	4	4	2	4	33	82,5	4
63	R63	L	27	SMA	PETANI	5	2	5	5	5	4	2	4	32	80	4
64	R64	L	46	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	5	5	4	37	92,5	5
65	R65	P	43	D3	PETANI	5	4	4	4	4	4	1	5	31	77,5	4
66	R66	L	50	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	4	5	4	36	90	5
67	R67	L	59	SMA	PETANI	5	5	5	5	4	5	5	5	39	97,5	5
68	R68	P	56	SMA	AHLI GIZI	4	5	4	4	5	5	1	4	32	80	4
69	R69	P	58	D3	PETANI	5	5	4	4	5	5	1	1	30	75	3
70	R70	P	39	SMA	WIRASWASTA	4	3	5	4	4	4	5	4	33	82,5	4
71	R71	L	27	D3	PETANI	5	5	5	4	5	5	5	5	39	97,5	5
72	R72	L	26	SMA	WIRASWASTA	5	3	5	5	4	5	4	4	35	87,5	5
73	R73	L	47	SD	PETANI	4	4	4	5	5	5	4	4	35	87,5	5
74	R74	P	51	SMA	AHLI GIZI	4	4	5	5	4	5	4	5	36	90	5
75	R75	P	54	SMA	PETANI	5	3	5	4	4	5	5	4	35	87,5	5
76	R76	L	50	SMA	PETANI	5	4	5	5	4	5	5	5	38	95	5
77	R77	L	25	SMA	PETANI	5	3	4	4	4	5	1	4	30	75	3
78	R78	P	60	SMA	PETANI	5	3	5	4	4	4	4	4	33	82,5	4
79	R79	L	33	D3	PETANI	4	4	4	5	5	4	5	5	36	90	5
80	R80	L	45	SMP	PETANI	4	4	5	4	4	5	5	5	36	90	5
81	R81	L	51	SMP	PETANI	4	4	5	4	5	5	5	5	37	92,5	5
82	R82	P	39	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	4	5	5	39	97,5	5
83	R83	L	50	SD	PETANI	5	4	5	5	4	5	4	5	37	92,5	5

Ket: 1= Sangat tidak puas, 2= Tidak Puas, 3= Cukup puas, 4= Puas, 5= Sangat puas

Kehandalan (*Reability*)

No	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	RELIABILITY (KEHANDALAN)								Jumlah	%	KETERANGAN
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
1	R1	L	57	SMA	WIRASWASTA	4	4	4	2	4	2	2	4	26	65	3
2	R2	L	51	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	1	1	5	32	80	4
3	R3	P	43	SMA	PETANI	5	5	4	4	1	2	5	4	30	75	3
4	R4	L	40	SMA	PETANI	5	5	5	1	5	1	1	5	28	70	3
5	R5	P	49	SMP	PETANI	5	5	5	5	1	1	1	5	28	70	3
6	R6	P	39	SMA	PETANI	5	5	5	5	4	3	1	5	28	70	3
7	R7	P	51	SMA	PETANI	5	5	5	1	5	1	1	5	28	70	3
8	R8	L	25	SMA	PETANI	5	5	3	5	5	1	1	5	30	75	3
9	R9	L	50	SMA	PETANI	5	5	3	5	5	1	1	5	30	75	3
10	R10	P	58	SMP	PETANI	5	5	5	1	5	1	1	5	38	95	5
11	R11	P	56	SMP	PETANI	4	5	4	5	1	5	5	4	29	72,5	3
12	R12	P	53	SD	PETANI	5	4	5	5	4	5	5	5	38	95	5
13	R13	P	22	D3	AHLI GIZI	5	5	5	1	5	1	1	5	28	70	3
14	R14	P	26	D3	WIRASWASTA	5	4	5	1	5	5	5	5	35	87,5	5
15	R15	P	55	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	5	5	4	35	87,5	5
16	R16	L	48	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
17	R17	P	33	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
18	R18	P	58	SMA	PETANI	4	4	4	2	5	2	1	4	26	65	3
19	R19	L	60	SMA	PETANI	4	5	4	1	5	5	5	5	33	82,5	4
20	R20	L	51	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
21	R21	P	56	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
22	R22	P	55	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
23	R23	P	58	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	4	36	90	5
24	R24	L	31	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
25	R25	L	53	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
26	R26	P	54	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	5	5	4	35	87,5	5
27	R27	L	54	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	5	5	4	35	87,5	5
28	R28	L	63	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
29	R29	L	50	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
30	R30	P	62	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
31	R31	L	50	SMA	PETANI	5	4	5	5	5	4	5	4	37	92,5	5
32	R32	L	45	SMA	PETANI	1	2	2	1	4	1	5	2	18	45	2
33	R33	P	51	SMP	PETANI	4	4	4	5	1	4	5	4	31	77,5	4
34	R34	P	45	SMA	PETANI	1	1	4	4	2	5	1	1	19	47,5	2
35	R35	L	42	SMA	PETANI	5	5	5	4	5	4	5	4	37	92,5	5
36	R36	P	32	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	4	4	5	35	87,5	5
37	R37	P	61	SMA	PETANI	4	4	5	5	1	1	4	4	28	70	3
38	R38	P	57	SD	WIRASWASTA	5	4	4	5	4	1	1	4	28	70	3
39	R39	L	26	D3	WIRASWASTA	2	2	1	2	1	2	2	4	16	40	2
40	R40	L	44	SMA	AHLI GIZI	5	4	5	5	1	4	1	4	29	72,5	3
41	R41	P	33	SMA	PETANI	1	4	2	5	4	4	5	4	29	72,5	3
42	R42	P	57	SD	PETANI	4	4	5	4	4	4	5	4	34	85	4
43	R43	L	27	SMA	WIRASWASTA	2	2	5	1	2	4	1	4	21	52,5	2
44	R44	P	31	SMP	WIRASWASTA	4	5	5	4	4	1	1	5	29	72,5	3
45	R45	P	35	SMA	WIRASWASTA	5	5	4	5	5	4	5	4	37	92,5	5
46	R46	L	39	SMA	PETANI	1	2	2	2	4	1	5	2	19	47,5	2
47	R47	L	44	SMA	PETANI	5	4	5	4	5	5	4	5	37	92,5	5
48	R48	P	60	SMP	WIRASWASTA	4	4	5	5	4	1	1	4	28	70	3
49	R49	L	49	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	1	5	33	82,5	4
50	R50	P	53	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	4	5	36	90	5
51	R51	P	24	SMA	PETANI	4	5	4	4	4	1	5	5	32	80	4
52	R52	L	55	D3	WIRASWASTA	4	2	5	4	4	5	5	4	33	82,5	4
53	R53	L	56	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	5	1	5	31	77,5	4
54	R54	P	44	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	1	4	4	32	80	4
55	R55	P	44	SMP	WIRASWASTA	4	2	2	1	4	1	1	1	16	40	2
56	R56	P	56	D3	WIRASWASTA	5	5	4	4	4	4	5	5	36	90	5
57	R57	L	63	SMA	PETANI	5	4	5	4	4	4	5	5	36	90	5
58	R58	P	30	SMA	PETANI	2	4	4	2	1	4	1	2	20	50	2
59	R59	P	35	SD	WIRASWASTA	4	5	4	4	4	4	4	4	33	82,5	4
60	R60	L	54	SMA	PETANI	4	5	5	4	4	5	4	5	36	90	5
61	R61	P	63	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	4	4	5	5	4	37	92,5	5
62	R62	P	57	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	5	5	4	35	87,5	5
63	R63	L	27	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	4	5	4	38	95	5
64	R64	L	46	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	4	5	5	36	90	5
65	R65	P	43	D3	PETANI	5	1	1	1	5	4	4	5	26	65	3
66	R66	L	50	SMA	PETANI	5	4	4	4	5	4	1	5	32	80	4
67	R67	L	59	SMA	PETANI	5	5	4	4	4	4	5	5	36	90	5
68	R68	P	56	SMA	AHLI GIZI	4	4	4	4	4	4	1	4	29	72,5	3
69	R69	P	58	D3	PETANI	2	5	2	2	1	5	1	2	20	50	2
70	R70	P	39	SMA	WIRASWASTA	4	5	5	5	4	4	4	4	35	87,5	5
71	R71	L	27	D3	PETANI	5	5	5	5	4	5	4	4	37	92,5	5
72	R72	L	26	SMA	WIRASWASTA	4	5	4	5	5	4	4	4	35	87,5	5
73	R73	L	47	SD	PETANI	4	5	5	5	4	4	4	5	36	90	5
74	R74	P	51	SMA	AHLI GIZI	4	4	2	2	2	2	2	4	22	55	2
75	R75	P	54	SMA	PETANI	5	4	4	5	5	4	5	4	36	90	5
76	R76	L	50	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	5	5	4	37	92,5	5
77	R77	L	25	SMA	PETANI	4	2	2	2	2	2	2	4	20	50	2
78	R78	P	60	SMA	PETANI	5	4	5	4	5	4	4	5	36	90	5
79	R79	L	33	D3	PETANI	4	4	5	5	4	4	1	5	32	80	4
80	R80	L	45	SMP	PETANI	2	2	2	2	2	2	4	4	20	50	2
81	R81	L	51	SMP	PETANI	4	5	5	5	5	4	4	5	37	92,5	5
82	R82	P	39	SMA	WIRASWASTA	4	5	5	5	4	5	5	4	37	92,5	5
83	R83	L	50	SD	PETANI	4	5	5	4	5	5	2	5	35	87,5	5

Ket: 1= Sangat tidak puas, 2= Tidak Puas, 3= Cukup puas, 4= Puas, 5= Sangat Puas

Daya Tanggap (Responsiveness)

No	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	RESPONSIVENESS(DAYA TANGGAP)										Jumlah	%	Ket
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
1	R1	L	57	SMA	WIRASWATA	4	2	4	1	5	1	5	5	5	1	33	66	3
2	R2	L	51	SMA	PETANI	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	38	76	4
3	R3	P	43	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45	90	5
4	R4	L	40	SMA	PETANI	5	1	5	5	5	1	4	4	4	5	39	78	4
5	R5	P	49	SMP	PETANI	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46	92	5
6	R6	P	39	SMA	PETANI	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	42	84	4
7	R7	P	51	SMA	PETANI	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	34	68	3
8	R8	L	25	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	42	84	4
9	R9	L	50	SMA	PETANI	5	3	5	5	5	1	4	5	5	1	39	78	4
10	R10	P	58	SMP	PETANI	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	34	68	3
11	R11	P	56	SMP	PETANI	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46	92	5
12	R12	P	53	SD	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	5
13	R13	P	22	D3	AHLI GIZI	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	34	68	3
14	R14	P	26	D3	WIRASWATA	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	45	90	5
15	R15	P	55	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47	94	5
16	R16	L	48	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45	90	5
17	R17	P	33	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46	92	5
18	R18	P	58	SMA	PETANI	4	2	4	2	4	1	4	4	4	1	30	60	3
19	R19	L	60	SMA	PETANI	5	2	5	1	4	1	5	5	5	5	38	76	4
20	R20	L	51	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46	92	5
21	R21	P	56	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46	92	5
22	R22	P	55	SMA	PETANI	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47	94	5
23	R23	P	58	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	96	5
24	R24	L	31	SMA	PETANI	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47	94	5
25	R25	L	53	SMA	PETANI	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47	94	5
26	R26	P	54	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44	88	5
27	R27	L	54	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	46	92	5
28	R28	L	63	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	5
29	R29	L	50	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	5
30	R30	P	62	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	5
31	R31	L	50	SMA	PETANI	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	86	5
32	R32	L	45	SMA	PETANI	5	1	1	5	5	5	5	1	4	1	33	66	3
33	R33	P	51	SMP	PETANI	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45	90	5
34	R34	P	45	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46	92	5
35	R35	L	42	SMA	PETANI	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45	90	5
36	R36	P	32	SMA	PETANI	2	1	5	4	4	5	2	2	5	2	32	64	3
37	R37	P	61	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43	86	5
38	R38	P	57	SD	WIRASWASTA	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	96	5
39	R39	L	26	D3	WIRASWASTA	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47	94	5
40	R40	L	44	SMA	AHLI GIZI	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1	43	86	5
41	R41	P	33	SMA	PETANI	2	4	4	5	2	5	4	1	2	1	30	60	3
42	R42	P	57	SD	PETANI	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47	94	5
43	R43	L	27	SMA	WIRASWASTA	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44	88	5
44	R44	P	31	SMP	WIRASWASTA	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	43	86	5
45	R45	P	35	SMA	WIRASWASTA	5	1	4	5	2	2	2	1	5	1	28	56	3
46	R46	L	39	SMA	PETANI	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43	86	5
47	R47	L	44	SMA	PETANI	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	44	88	5
48	R48	P	60	SMP	WIRASWASTA	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44	88	5
49	R49	L	49	SMA	PETANI	4	1	4	1	2	5	4	1	1	2	25	50	2
50	R50	P	53	SMA	PETANI	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	45	90	5
51	R51	P	24	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	45	90	5
52	R52	L	55	D3	WIRASWASTA	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	43	86	5
53	R53	L	56	SMA	PETANI	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	39	78	4
54	R54	P	44	SMA	PETANI	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	45	90	5
55	R55	P	44	SMP	WIRASWASTA	5	4	1	5	2	5	1	2	2	1	28	56	3
56	R56	P	56	D3	WIRASWASTA	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47	94	5
57	R57	L	63	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	88	5
58	R58	P	30	SMA	PETANI	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	43	86	5
59	R59	P	35	SD	WIRASWASTA	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	98	5
60	R60	L	54	SMA	PETANI	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45	90	5
61	R61	P	63	SMA	WIRASWASTA	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	44	88	5
62	R62	P	57	SMA	PETANI	2	5	5	2	5	4	1	5	4	4	37	74	3
63	R63	L	27	SMA	PETANI	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46	92	5
64	R64	L	46	SMA	PETANI	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	43	86	5
65	R65	P	43	D3	PETANI	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	44	88	5
66	R66	L	50	SMA	PETANI	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45	90	5
67	R67	L	59	SMA	PETANI	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	42	84	4
68	R68	P	56	SMA	AHLI GIZI	4	1	4	4	1	4	5	1	4	5	33	66	3
69	R69	P	58	D3	PETANI	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	82	4
70	R70	P	39	SMA	WIRASWASTA	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	47	94	5
71	R71	L	27	D3	PETANI	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	96	5
72	R72	L	26	SMA	WIRASWASTA	1	4	5	2	1	5	5	4	1	2	30	60	3
73	R73	L	47	SD	PETANI	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46	92	5
74	R74	P	51	SMA	AHLI GIZI	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46	92	5
75	R75	P	54	SMA	PETANI	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45	90	5
76	R76	L	50	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46	92	5
77	R77	L	25	SMA	PETANI	1	4	2	5	4	5	2	5	2	1	31	62	3
78	R78	P	60	SMA	PETANI	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47	94	5
79	R79	L	33	D3	PETANI	5	5	1	5	5	4	5	4	2	5	41	82	4
80	R80	L	45	SMP	PETANI	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46	92	5
81	R81	L	51	SMP	PETANI	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	88	5
82	R82	P	39	SMA	WIRASWASTA	1	4	4	5	4	5	4	4	1	1	33	66	3
83	R83	L	50	SD	PETANI	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44	88	5

Ket: 1= Sangat tidak puas, 2= Tidak Puas, 3= Cukup puas, 4= Puas, 5= Sangat Puas

Jaminan (Assurance)

No	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JAMINAN (ASSURANCE)								Jumlah	%	KETERANGAN
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
1	R1	L	57	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	1	36	90	5
2	R2	L	51	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	1	36	90	5
3	R3	P	43	SMA	PETANI	4	4	5	4	4	4	4	5	34	85	4
4	R4	L	40	SMA	PETANI	5	5	5	4	5	4	5	2	35	87,5	5
5	R5	P	49	SMP	PETANI	4	5	4	5	4	4	4	5	35	87,5	5
6	R6	P	39	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	3	38	95	5
7	R7	P	51	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	5	5	1	34	85	4
8	R8	L	25	SMA	PETANI	5	3	5	5	5	5	5	1	34	85	4
9	R9	L	50	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
10	R10	P	58	SMP	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	1	36	90	5
11	R11	P	56	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
12	R12	P	53	SD	PRTANI	5	4	5	5	5	5	5	4	38	95	5
13	R13	P	22	D3	AHLI GIZI	5	5	5	5	5	5	5	1	36	90	5
14	R14	P	26	D3	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	4	5	5	39	97,5	5
15	R15	P	55	SMA	PETANI	5	4	5	5	4	5	5	5	38	95	5
16	R16	L	48	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
17	R17	P	33	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
18	R18	P	58	SMA	PETANI	4	4	4	4	5	4	5	2	32	80	4
19	R19	L	60	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	3	38	95	5
20	R20	L	51	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
21	R21	P	56	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
22	R22	P	55	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
23	R23	P	58	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	4	5	5	37	92,5	5
24	R24	L	31	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
25	R25	L	53	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	5	33	82,5	4
26	R26	P	54	SMA	PETANI	5	4	4	4	4	4	4	5	34	85	4
27	R27	L	54	SMA	PETANI	4	5	4	4	4	4	4	5	34	85	4
28	R28	L	63	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
29	R29	L	50	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
30	R30	P	62	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
31	R31	L	50	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	4	4	5	36	90	5
32	R32	L	45	SMA	PETANI	4	5	5	5	4	5	4	5	37	92,5	5
33	R33	P	51	SMP	PETANI	5	4	5	4	5	4	4	1	32	80	4
34	R34	P	45	SMA	PETANI	4	5	5	5	5	4	5	5	38	95	5
35	R35	L	42	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	5	4	5	37	92,5	5
36	R36	P	32	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	4	1	33	82,5	4
37	R37	P	61	SMA	PETANI	5	4	5	4	4	4	5	1	32	80	4
38	R38	P	57	SD	WIRASWASTA	4	4	5	5	5	4	4	5	36	90	5
39	R39	L	26	D3	WIRASWASTA	4	5	5	5	5	4	5	1	34	85	4
40	R40	L	44	SMA	AHLI GIZI	5	5	4	5	4	4	4	5	36	90	5
41	R41	P	33	SMA	PETANI	4	4	4	4	5	4	5	5	35	87,5	5
42	R42	P	57	SD	PETANI	5	4	5	5	5	4	4	4	36	90	5
43	R43	L	27	SMA	WIRASWASTA	5	4	4	5	4	4	4	5	35	87,5	5
44	R44	P	31	SMP	WIRASWASTA	4	5	4	4	5	5	4	1	32	80	4
45	R45	P	35	SMA	WIRASWASTA	5	5	4	5	5	4	4	5	37	92,5	5
46	R46	L	39	SMA	PETANI	5	5	4	5	4	4	4	1	32	80	4
47	R47	L	44	SMA	PETANI	4	4	5	4	4	5	4	5	35	87,5	5
48	R48	P	60	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	4	4	5	4	5	37	92,5	5
49	R49	L	49	SMA	PETANI	5	4	5	4	4	4	4	5	35	87,5	5
50	R50	P	53	SMA	PETANI	4	5	5	5	5	5	4	5	38	95	5
51	R51	P	24	SMA	PETANI	4	4	4	4	5	4	4	5	34	85	4
52	R52	L	55	D3	WIRASWASTA	4	4	5	5	4	4	5	4	35	87,5	5
53	R53	L	56	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	5	5	1	34	85	4
54	R54	P	44	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	4	4	5	35	87,5	5
55	R55	P	44	SMP	WIRASWASTA	4	5	5	4	4	4	5	5	36	90	5
56	R56	P	56	D3	WIRASWASTA	4	5	4	4	5	4	5	5	36	90	5
57	R57	L	63	SMA	PETANI	4	5	5	5	5	5	4	5	38	95	5
58	R58	P	30	SMA	PETANI	4	5	5	5	4	5	5	2	35	87,5	5
59	R59	P	35	SD	WIRASWASTA	4	5	5	4	5	4	5	5	37	92,5	5
60	R60	L	54	SMA	PETANI	5	5	5	5	4	4	4	5	37	92,5	5
61	R61	P	63	SMA	WIRASWASTA	4	4	4	5	5	4	4	5	35	87,5	5
62	R62	P	57	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	4	4	5	35	87,5	5
63	R63	L	27	SMA	PETANI	5	4	4	4	4	4	4	2	31	77,5	4
64	R64	L	46	SMA	PETANI	5	4	4	5	4	5	4	1	32	80	4
65	R65	P	43	D3	PETANI	5	5	5	5	4	4	5	5	38	95	5
66	R66	L	50	SMA	PETANI	5	5	4	4	4	5	5	5	37	92,5	5
67	R67	L	59	SMA	PETANI	5	4	5	5	4	5	5	5	38	95	5
68	R68	P	56	SMA	AHLI GIZI	4	4	5	4	4	5	5	5	36	90	5
69	R69	P	58	D3	PETANI	4	5	4	4	4	4	4	5	34	85	4
70	R70	P	39	SMA	WIRASWASTA	4	4	5	4	4	4	5	4	34	85	4
71	R71	L	27	D3	PETANI	4	4	4	5	5	4	4	1	31	77,5	4
72	R72	L	26	SMA	WIRASWASTA	5	4	5	4	4	5	4	4	35	87,5	5
73	R73	L	47	SD	PETANI	5	4	4	4	4	5	5	1	32	80	4
74	R74	P	51	SMA	AHLI GIZI	5	4	4	4	5	5	4	4	35	87,5	5
75	R75	P	54	SMA	PETANI	5	4	5	5	5	5	4	5	38	95	5
76	R76	L	50	SMA	PETANI	5	4	5	4	5	4	5	5	37	92,5	5
77	R77	L	25	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	4	5	5	36	90	5
78	R78	P	60	SMA	PETANI	4	5	5	5	4	4	4	5	36	90	5
79	R79	L	33	D3	PETANI	4	4	4	5	4	5	4	1	31	77,5	4
80	R80	L	45	SMP	PETANI	5	5	4	5	4	4	5	3	35	87,5	5
81	R81	L	51	SMP	PETANI	5	4	5	5	5	4	5	5	38	95	5
82	R82	P	39	SMA	WIRASWASTA	5	4	4	5	5	5	4	5	37	92,5	5
83	R83	L	50	SD	PETANI	5	5	5	4	4	4	5	5	37	92,5	5

Ket: 1= Sangat tidak puas, 2= Tidak Puas, 3= Cukup puas, 4= Puas, 5= Sangat Puas

Empati (*Empathy*)

No	NAMA	JENIS	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	EMPATY (EMPATI)								JUMLAH	%	KETERANGAN
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
1	R1	L	57	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	1	5	5	36	90	5
2	R2	L	51	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	1	5	5	36	90	5
3	R3	P	43	SMA	PETANI	4	4	4	1	4	2	4	4	27	67,5	3
4	R4	L	40	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	1	5	5	36	90	5
5	R5	P	49	SMP	PETANI	5	4	5	1	5	1	5	5	31	77,5	4
6	R6	P	39	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
7	R7	P	51	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	1	5	5	34	85	4
8	R8	L	25	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	2	5	5	37	92,5	5
9	R9	L	50	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	2	5	37	92,5	5
10	R10	P	58	SMP	PETANI	5	5	5	5	5	1	5	5	35	87,5	5
11	R11	P	56	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	5	4	4	33	82,5	4
12	R12	P	53	SD	PRTANI	5	5	5	4	5	5	4	5	38	95	5
13	R13	P	22	D3	AHLI GIZI	5	5	5	5	5	1	5	5	36	90	5
14	R14	P	26	D3	WIRASWASTA	5	4	4	4	4	5	4	5	35	87,5	5
15	R15	P	55	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	2	4	4	30	75	3
16	R16	L	48	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	5	5	38	95	5
17	R17	P	33	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	5	5	38	95	5
18	R18	P	58	SMA	PETANI	4	4	4	5	4	1	4	4	30	75	3
19	R19	L	60	SMA	PETANI	4	4	5	4	5	1	5	5	33	82,5	4
20	R20	L	51	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	5	5	38	95	5
21	R21	P	56	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	5	5	38	95	5
22	R22	P	55	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	5	5	38	95	5
23	R23	P	58	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	4	4	36	90	5
24	R24	L	31	SMA	PETANI	4	5	4	5	4	5	5	5	37	92,5	5
25	R25	L	53	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	5	5	5	38	95	5
26	R26	P	54	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	5	4	4	33	82,5	4
27	R27	L	54	SMA	PETANI	5	5	5	4	5	5	5	5	39	97,5	5
28	R28	L	63	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
29	R29	L	50	SMP	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
30	R30	P	62	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
31	R31	L	50	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	2	5	4	36	90	5
32	R32	L	45	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
33	R33	P	51	SMP	PETANI	5	5	4	4	4	5	5	4	36	90	5
34	R34	P	45	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	1	4	4	31	77,5	4
35	R35	L	42	SMA	PETANI	5	5	4	4	4	5	4	5	36	90	5
36	R36	P	32	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	5	5	5	38	95	5
37	R37	P	61	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	5	5	4	36	90	5
38	R38	P	57	SD	WIRASWASTA	4	5	5	5	5	5	5	5	39	97,5	5
39	R39	L	26	D3	WIRASWASTA	4	4	4	5	5	5	5	4	36	90	5
40	R40	L	44	SMA	AHLI GIZI	5	4	4	5	5	5	5	5	38	95	5
41	R41	P	33	SMA	PETANI	4	5	4	5	5	2	5	4	34	85	4
42	R42	P	57	SD	PETANI	5	4	5	5	5	5	5	4	38	95	5
43	R43	L	27	SMA	WIRASWASTA	4	5	5	5	5	2	5	5	36	90	5
44	R44	P	31	SMP	WIRASWASTA	5	4	5	5	5	1	5	4	34	85	4
45	R45	P	35	SMA	WIRASWASTA	4	4	5	5	5	5	5	5	38	95	5
46	R46	L	39	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	5
47	R47	L	44	SMA	PETANI	4	4	5	5	5	5	4	5	37	92,5	5
48	R48	P	60	SMP	WIRASWASTA	4	4	5	5	5	5	4	5	37	92,5	5
49	R49	L	49	SMA	PETANI	5	5	5	5	4	2	4	5	35	87,5	5
50	R50	P	53	SMA	PETANI	5	4	4	5	5	5	5	5	38	95	5
51	R51	P	24	SMA	PETANI	4	5	5	4	5	5	4	5	37	92,5	5
52	R52	L	55	D3	WIRASWASTA	5	4	5	5	4	5	5	5	38	95	5
53	R53	L	56	SMA	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
54	R54	P	44	SMA	PETANI	5	5	4	4	4	5	4	5	36	90	5
55	R55	P	44	SMP	WIRASWASTA	5	4	4	4	4	5	4	5	35	87,5	5
56	R56	P	56	D3	WIRASWASTA	4	4	5	4	4	5	5	5	36	90	5
57	R57	L	63	SMA	PETANI	5	5	5	4	5	2	4	5	35	87,5	5
58	R58	P	30	SMA	PETANI	5	4	5	5	4	5	4	5	37	92,5	5
59	R59	P	35	SD	WIRASWASTA	5	4	4	4	5	5	5	5	37	92,5	5
60	R60	L	54	SMA	PETANI	5	4	4	5	4	1	4	5	32	80	4
61	R61	P	63	SMA	WIRASWASTA	4	4	5	4	5	5	5	4	36	90	5
62	R62	P	57	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	5	4	5	39	97,5	5
63	R63	L	27	SMA	PETANI	5	4	5	5	4	5	5	5	38	95	5
64	R64	L	46	SMA	PETANI	4	5	5	5	4	5	5	5	38	95	5
65	R65	P	43	D3	PETANI	5	5	4	4	4	5	4	5	36	90	5
66	R66	L	50	SMA	PETANI	4	4	5	4	5	5	5	5	37	92,5	5
67	R67	L	59	SMA	PETANI	4	4	4	4	5	5	5	5	36	90	5
68	R68	P	56	SMA	AHLI GIZI	4	5	4	5	4	5	5	5	37	92,5	5
69	R69	P	58	D3	PETANI	5	4	5	5	5	5	5	4	38	95	5
70	R70	P	39	SMA	WIRASWASTA	4	4	5	5	4	5	5	4	36	90	5
71	R71	L	27	D3	PETANI	4	5	5	4	5	2	5	5	35	87,5	5
72	R72	L	26	SMA	WIRASWASTA	4	5	5	4	4	2	5	5	34	85	4
73	R73	L	47	SD	PETANI	5	4	5	4	5	5	5	5	38	95	5
74	R74	P	51	SMA	AHLI GIZI	5	4	4	4	5	1	5	5	33	82,5	4
75	R75	P	54	SMA	PETANI	5	5	4	5	5	1	4	5	34	85	4
76	R76	L	50	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	5	5	5	35	87,5	5
77	R77	L	25	SMA	PETANI	4	5	5	5	5	2	4	5	35	87,5	5
78	R78	P	60	SMA	PETANI	4	5	4	4	5	1	5	5	33	82,5	4
79	R79	L	33	D3	PETANI	4	4	4	5	5	5	5	5	37	92,5	5
80	R80	L	45	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	2	4	5	31	77,5	4
81	R81	L	51	SMP	PETANI	4	4	4	5	5	5	4	4	35	87,5	5
82	R82	P	39	SMA	WIRASWASTA	5	4	4	5	5	5	4	5	37	92,5	5
83	R83	L	50	SD	PETANI	5	4	4	5	5	1	4	4	32	80	4

Ket: 1= Sangat tidak puas, 2= Tidak Puas, 3= Cukup puas, 4= Puas, 5= Sangat Puas

Lampiran 8 Kegiatan Penelitian



Lampiran 9 Lokasi Penelitian



Lampiran 10 Etichal Exemption



**Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
Komisi Etik Penelitian Kesehatan**

📍 Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
☎ (061) 8368633
🌐 <https://poltekkes-medan.ac.id>

**KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"**

No.01.26.2927/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2026

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Erna yanti sinurat
Principal In Investigator

Nama Institusi : komisi etik penelitian kesehatan
politeknik kesehatan kementerian
kesehatan medan

Name of the Institution

Dengan judul:
Title

**"GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS SUMBUL KABUPATEN DAIRI"**

**"OVERVIEW OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION QUALITY OF PHARMACY SERVICES IN PUSKESMAS
SUMBUL DAIRI DISTRICT"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 22 Juni 2026 sampai dengan tanggal 22 Juni 2027.

June 22, 2026

This declaration of ethics applies during the period June 22, 2026 until June 22, 2027. Chairperson,



Dr. Lestari Rahmah, MKT

Lampiran 11 Kartu Bimbingan

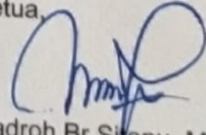

KEMENKES
Poltekkes Medan
 JURUSAN FARMASI
 JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA T. A. 2025/2026

Nama : ERNA YANTI SURURAT
 NIM : P07539023155
 Pembimbing : ZULFA ISMANIAR FAUZI, SE, M.Si



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	22/11/2025	1	Diskusi Judul dan Bimbingan	
2	4/12/2025	2	Acc Judul	
3	10/12/2025	3	Bimbingan BAB I	
4	15/12/2025	4	Bimbingan BAB II dan BAB III	
5	20/01/2026	5	Acc Proposal	
6	22/02/2026	6	Seminar Proposal	
7	10/02/2026	7	Revisi setelah seminar proposal	
8	20/02/2026	8	Acc setelah seminar proposal	
9	18/05/2026	9	Bimbingan Bab IV dan V	
10	25/05/2026	10	Bimbingan FTI Keseluruhan	
11	15/06/2026	11	Acc FTI sebelum semhar	
12	30/06/2026	12	Acc KTI Setelah Seminar Hasil	

Ketua,

 Nadroh Br Sitepu, M. Si.
 NIP. 198007112015032002

Lampiran 11 Turnitin

Cek Turnitin

ERNA KTI 13 juli

 Turnitin 2026

Document Details

Submission ID
trnoid::13286:145520247

Submission Date
Jul 14, 2026, 4:03 AM GMT+7

Download Date
Jul 14, 2026, 4:07 AM GMT+7

File Name
ERNA KTI 13 juli.docx

File Size
411.4 KB

30 Pages

5,493 Words

36,746 Characters

19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 12%  Internet sources
- 7%  Publications
- 18%  Submitted works (Student Papers)