

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S. and Baidillah, I. (2021) “Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, karena pasien sebagai makhluk bio-psiko- sosial memerlukan terpenuhinya harapan dari aspek kesehatan (*Biologis*), Aspek kepuasan (*Psikologis*), Serta Aspek Budaya,” 01(02), pp. 169–180.
- Amalia, T. and Ramadhan, D.K. (2021) “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X,” *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, pp. 759–767. Available at: <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/viewFile/848/857>.
- Arlinda, S. (2024) “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsia Asih Balikpapan.,” *Prosiding Safana*, 1(1)(September), pp. 1-8.
- Budiarti, T. (2024) “Jurnal Kesmas Prima Indonesia,” *Assets.Jurnal.Unprimdn.Ac.Id.S3 ...*, 2(1), pp. 17–24. Available at: <http://repository.uma.ac.id/handle>.
- Candra Susanto, P. *et al.* (2024) “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka),” *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>.
- Dianita, P.S. and Latifah, E. (2017) “ingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. Journal of Islamic,” *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), pp. 19–23.
- Djajanti, A.D. *et al.* (2025) “Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bambu Mamuju Berdasarkan Permenkes RI No. 26 Tahun 2020,” *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 20(1), pp. 8–15. Available at: <https://doi.org/10.32382/medkes.v20i1.1498>.
- Donsu, Y.C., Tjitrosantoso, H. and Bodhi, W. (2016) “Faktor Penyebab Medication Error Pada Pelayanan Kefarmasian Rawat Inap Bangsa Anak RSUP Prof.DR. R.D. Kandou Manado,” *Pharmacon*, 5(3), pp. 66–74.
- Fasirah, N., Umar, Z. and Mardahlia, D. (2024) “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN],” *Jurnal Media Informatika*, 6(1), pp. 100–107.
- Febinnaqiyya *et al.* (2024) “Evaluasi Manasik Umrah Di Kbih Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Empathy, Dan Assurance,” *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 3(2), pp. 63–69. Available at: <https://doi.org/10.56445/jme.v3i2.119>.
- Fitria Dwi Alvianingrum and Musa Fitri Fathkiya (2025) “Analisis Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Paduraksa Kecamatan Pemalang,” *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 3(2), pp. 64–72. Available at: <https://doi.org/10.61132/obat.v3i2.1106>.

- Hendra Musa (2022) “Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada klinik citra utama palembang,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan*, 1(1).
- Herianto Bangun and Rulia Meilina (2025) “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian,” *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), pp. 330–337. Available at: <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v4i2.4416>.
- Lestari, S., Hadju, L. and Ridwan, B.A. (2022) “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Kendari The Relationship between Pharmaceutical Service Quality and Outpatient Satisfaction in the Pharmacy Installation of Kendari City Hospital K,” *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 4(4). Available at: <https://jurnal-pharmaconmw.com/jpmw/index.php/jpmw/article/view/217/140>.
- Liaran dwiyanti rastika (2019) “Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 02(02), pp. 24–31.
- Mardahlia, A.N. (2020) (2020) “No Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok 1,” 2, pp. 1–9.
- Marhaeni, D. (2008) “Intervensi Politik dalam Pengawasan dan Penganggaran Departemen Kesehatan 2006-2007,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11, pp. 173–178. Available at: ejournal.unsrat.ac.id.
- Menteri Kesehatan RI (2016) “Permenkes No.34,” *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), p. 28.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A. and Setiani, L.A. (2020) “Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with the Ministry of Pharmacy at the Hospital Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ|*, 4(2), pp. 174–186.
- Nathasya, H. (2024) “No Title EΛENH,” *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), pp. 70–80.
- Novaryatiin, S., Ardhan, S.D. and Aliyah, S. (2018) “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit,” *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26. Available at: <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>.
- Novrianto, P. et al. (2025) “Analisis Penerapan Unit Dose Drugs Dispensing System (UDDDS) berdasarkan Teori Survey Quality (Servqual) di Instalasi Farmasi Rawat Inap Rumah Sakit ‘ X ’ Penelitian lainnya oleh tim dari Rumah Sakit Barmherzige Brüder Linz dan Universitas Innsbruck ,” (September).
- Nursanti, B. and Afiatul, E.N. (2022) “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rsep Di Apotek K24 Kemakmuran Depok,” *Jurnal Farmamedika (Pharmamedica Journal)*, 7(2), pp. 95–103. Available at:

<https://doi.org/10.47219/ath.v7i2.170>.

- Permenkes, N. 3 tahun 2020 (2020) “Permenkes No 3 Tahun 2020,” Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, (3), pp. 1–80.
- Rahayuningsih, L. and Cahyaningrum, N. (2023) “INFOKES : Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan PENGARUH SIKAP EMPATI TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: META ANALISIS 1 Lilik Anggar Sri Rahayuningsih, 2 Nopita Cahyaningrum,” *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2), pp. 122–127.
- Sulis Diana, Achwan Syahril, Dhonna Anggreni, F.E.W. (2023) “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien,” 5, pp. 3266–3272.
- Sulistiyowati, W. (2017) “Buku Ajar Statistika Dasar,” *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), pp. 15–31. Available at: <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>.
- Yustina (2023) “Farmasi Reff 5,” *Analisis Pelayanan Bidang Farmasi Menggunakan Indikator Layanan Berbasis Who: Tinjauan Sistematis* [Preprint].

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 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.05.01/83/XIV.15/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

05 Februari 2026

Kepada Yth :
Direktur Rumah Sakit Umum HKBP Balige
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi. Maka dengan ini kami mohon dapat memberikan ijin penelitian di Rumah Sakit Umum HKBP Balige yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Jessika Anastassya Riana Nainggolan NIM P07539023086	Maya Handayani Sinaga S.S., M.Pd	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum HKBP Balige

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



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 2 Lembar Persetujuan untuk melakukan Penelitian



Balige, 10 Februari 2026

Nomor : 52/G.IV/DIR/RSHKBP/II/2026
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth
 Pimpinan
 Poltekes Medan
 Di_
 Tempat

Menindaklanjuti surat Pimpinan Poltekes Medan Nomor : PP.05.01/75/XIV.15/2026 tanggal 05 Februari 2026 perihal permohonan pelaksanaan penelitian mahasiswa:

NAMA	JUDUL PENELITIAN
Jessika Anastassya Riana Nainggolan (NIM : P07539023086)	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum HKBP B

Dengan ini kami menyampaikan setuju dijalankan dengan mengikuti peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Umum HKBP Balige.

Demikian kami sampaikan, atas kerja sama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Rumah Sakit Umum HKBP Balige
 Pj. Direktur



dr. Sant Hutasaht, Sp.An
 Nip:0412.0373.3.6.383

Tembusan :
 - Arsip

Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Meneliti



Balige, 11 April 2026

Nomor : ~~Po-6~~ /F.III/DIR/RSHKBP/ IV/2026
 Perihal : Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth:
 Pimpinan
 Poltekkes Medan
 Di_
 Tempat

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang bernama :

NAMA	JUDUL PENELITIAN
Jessika Anastassya Riana Nainggolan (NIM : P07539023086)	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum HKBP B

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Umum HKBP Balige.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Mengetahui,
 Rumah Sakit Umum HKBP Balige
 Pj Direktur,


 dr. Sant Hutagaol, Sp.An
 NIP: 0412.0373.3.6.383

Tembusan :
 - Arsip

Lampiran 4 Ethical 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.01.26.2852/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2026

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

Peneliti utama : Jessica Anatassya Riana Nainggolan
Principal In Investigator

Nama Institusi : POLITEKNIK KESEHATAN
 KEMENKES MEDAN
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubunga Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum HKBP Balige"

"The Relationship Between Level of Patient Satisfaction and Pharmacy Services at HKBP Balige Public Hospital"

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 10 Juni 2026 sampai dengan tanggal 10 Juni 2027.

This declaration of ethics applies during the period June 10, 2026 until June 10, 2027.



June 10, 2026
 Chairperson,

Dr. Lestari Rahmah, MKT

Lampiran 5 Kartu Bimbingan

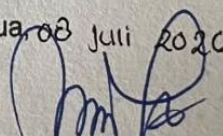

Kemenkes
Poltekkes Medan
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN



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

Nama : Jessica A-R Nainggolan
 NIM : P07539029086
 Pembimbing : Maya Handayani Sinaga .S.s .M.pd.

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	29/09/25	1	Pengantar KTI	
2	21/11/25	2	Bimbingan serta diskusi judul	
3	02/12/25	3	pengajuan dan ACC judul KTI	
4	19/12/25	4	Bimbingan proposal KTI	
5	14/01/26	5	Bimbingan proposal KTI	
6	20/01/26	6	Bimbingan proposal KTI	
7	01/05/26	7	Bimbingan BAB IV dan BAB V	
8	04/06/26	8	ACC KTI	
9	08/06/26	9	Seminar hasil KTI	
10	15/06/26	10	Revisi BAB IV dan BAB V	
11	24/06/26	11	Perbaikan KTI	
12	06/07/26	12	ACC Hasil Revisi KTI	

Ketua, 08 Juli 2026

 Nadroh Br Sitepu, M. Si.
 NIP. 198007112015032002

Lampiran 6 Surat Pernyataan Menjadi Responden**PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian :

Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di Rumah Sakit Umum HKBP Balige

Peneliti : Jessica Anatassya Riana Nainggolan

NIM : P07539023086

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan. Saya telah mendapatkan penjelasan dan mengerti mengenai penelitian dan bersedia menjadi responden penelitian ini.

Balige, 2026

Yang Menyatakan

Responden

Lampiran 7 Kuesioner Penelitian

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSU HKBP BALIGE

Responden penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di RSUD HKBP Balige yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya :

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis ilmiah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/ibu/saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur

Mohon diisi data diri anda :

Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda.

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia :

- a. Remaja : Usia 17– 25 tahun
- b. Dewasa : Usia 26– 45 tahun
- c. Lansia :Usia 46– 65 tahun

3. Pendidikan Terakhir :

- | | |
|-------------------|---------------------|
| a. Tidak Tamat SD | d. SMA |
| b. SD | e. Diploma/S1/S2/S3 |
| c. SMP | |

4. Pekerjaan

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| a. Pelajar/Mahasiswa | e. Buruh/Pegawai Swasta |
| b. Ibu Rumah Tangga | f. Lain-lain |
| c. Petani | g. Tidak Bekerja |
| d. PNS | |

B.Pernyataan/persyaratan

Keterangan:

1. SP (Sangat Puas)**2. P (Puas)****3. CP (Cukup Puas)****4. TP (Tidak Puas)****5. STP (Sangat Tidak Puas)**

No	Persyaratan					
A	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	SP	P	CP	TP	STP
1	Ruang tunggu bagian pelayanan Farmasi cukup luas, bersih dan nyaman					
2	Alur Pelayanan obat rawat jalan pasien sudah jelas					
3	Kebersihan dan Kerapihan Petugas Puskesmas					
4	Petugas menggunakan identitas yang jelas (Papan Nama, Id Card atau jas)					
5	Saya sering merasa tidak betah menunggu obat di pelayanan farmasi.					
6	Penampilan petugas farmasi kurang mencerminkan pelayanan kesehatan profesional.					
B	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SP	P	CP	TP	STP
1	Jam buka Pelayanan Farmasi Puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal					
2	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi					
3	Petugas memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping					

4	Informasi obat yang saya terima sering kurang jelas atau sulit dipahami.					
5	Saya pernah harus menunggu lama karena pelayanan farmasi belum siap melayani					
6	Petugas farmasi belum konsisten dalam memberikan penjelasan obat kepada pasien.					
C	Daya Tanggap (Responsiveness)	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas sigap dan tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan					
2	Petugas melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.					
3	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep					
4	Waktu tunggu pengambilan obat lebih lama dari yang saya harapkan.					
5	Saat pasien menyampaikan pertanyaan, petugas tidak langsung memberikan tanggapan yang jelas.					
6	Petugas farmasi terkesan menunda pelayanan meskipun pasien sudah menunggu.					
D	Jaminan (Assurance)	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas mencocokkan nomor antrian dengan identitas pasien					
2	Petugas meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang dijalani.					
3	Tercantum tanggal kadaluarsa (expired date) pada etiket obat					

4	Saya kurang yakin dengan ketelitian petugas dalam menyiapkan obat.					
5	Penjelasan petugas belum membuat saya merasa aman dalam menggunakan obat.					
6	Informasi pada etiket obat kurang membantu pasien dalam penggunaan obat.					
E	Empati (Empathy)	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien					
2	Pelayanan apoteker ramah dan sopan					
3	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien					
4	Petugas farmasi kurang memberi perhatian penuh saat saya menyampaikan keluhan.					
5	Solusi yang diberikan petugas sering tidak sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pasien.					

Lampiran 8 Validasi Kuisisioner

Kuisisioner Bukti fisik (*Tangible*)

Correlations

		Total
P01	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P02	Pearson Correlation	.404*
	Sig. (2-tailed)	.027
	N	30
P05	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P07	Pearson Correlation	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	8

Kuisisioner Kehandalan (*Reliability*)**Correlations**

		Total
P01	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P02	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P04	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
P06	Pearson Correlation	.423*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
P07	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.603	8

Kuisisioner DayaTanggap (*Responsiveness*)**Correlations**

		Total
P01	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
P03	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P05	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P06	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P07	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.636	8

Kuisior Jaminan (Assurance)

Correlations

		Total
P01	Pearson Correlation	.440 [*]
	Sig. (2-tailed)	.015
	N	30
P03	Pearson Correlation	.369 [*]
	Sig. (2-tailed)	.045
	N	30
P05	Pearson Correlation	.802 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.818 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P07	Pearson Correlation	.695 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P08	Pearson Correlation	.564 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	8

Kuisiomer Empati (Empathy)

Correlations

		Total
P01	Pearson Correlation	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P02	Pearson Correlation	.534**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P03	Pearson Correlation	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P06	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P07	Pearson Correlation	.442*
	Sig. (2-tailed)	.015
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.606	8

Lampiran 9 Master Tabel

DATA TABULASI PENELITIAN													
Responden	Karakteristik				Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)								
	Usia	Jenis Kelami	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	JLH	%	KE T
R1	Lansia	P	S1	IRT	4	3	5	5	5	5	27	90%	SP
R2	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R3	Lansia	P	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R4	Dewas	L	D3	Buruh	5	5	5	5	3	4	27	90%	SP
R5	Dewas	P	S1	IRT	3	3	3	3	3	4	19	63%	CP
R6	Lansia	L	SMP	Petani	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R7	Lansia	P	SMP	IRT	4	5	5	5	5	5	29	97%	SP
R8	Dewas	L	SMA	Buruh	4	5	5	5	4	4	27	90%	SP
R9	Remaja	L	SMA	Pelajar	5	5	4	4	5	4	27	90%	SP
R10	Dewas	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	3	28	93%	SP
R11	Dewas	P	SMP	Petani	5	3	5	5	5	5	28	93%	SP
R12	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	5	4	5	5	27	90%	SP
R13	Dewas	P	SMA	IRT	4	5	5	5	5	5	29	97%	SP
R14	Dewas	P	D3	PNS	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R15	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R16	Dewas	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R17	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	5	25	83%	P
R18	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R19	Lansia	P	SMA	Buruh	4	4	4	3	5	5	25	83%	P
R20	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	5	5	5	27	90%	SP
R21	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	5	5	5	27	90%	SP
R22	Dewas	P	SD	IRT	3	4	4	4	5	4	24	80%	P
R23	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	5	5	3	4	25	83%	P
R24	Dewas	L	SMA	Petani	3	4	4	5	5	4	25	83%	P
R25	Dewas	L	SMA	Buruh	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R26	Dewas	P	SMP	Petani	3	4	5	4	4	4	24	80%	P
R27	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	5	5	4	5	29	97%	SP
R28	Dewas	P	D3	Buruh	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R29	Lansia	P	SMA	Petani	3	5	3	5	3	3	22	73%	P
R30	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	5	5	3	4	27	90%	SP
R31	Lansia	P	SMP	Petani	5	3	4	3	4	4	23	77%	P
R32	Dewas	P	SMA	Petani	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R33	Dewas	P	S1	PNS	4	5	4	5	5	4	27	90%	SP
R34	Lansia	P	SMA	Petani	3	4	5	4	5	4	25	83%	P
R35	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	3	4	4	5	24	80%	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	4	4	4	4	23	77%	P
R37	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	5	4	5	4	26	87%	SP
R38	Dewas	P	SMA	Petani	4	5	4	4	5	4	26	87%	SP
R39	Dewas	P	SMP	Petani	4	5	4	5	5	4	27	90%	SP
R40	Lansia	P	S1	PNS	4	5	5	4	5	3	26	87%	SP
R41	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	3	3	3	4	20	67%	CP
R42	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R43	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	5	4	5	5	29	97%	SP
R44	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	5	5	26	87%	SP
R45	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R46	Lansia	L	SD	Petani	4	5	4	5	4	4	26	87%	SP
R47	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73%	P
R48	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	77%	P
R49	Dewas	P	SMA	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73%	P
R50	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R51	Dewas	L	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	23	77%	P
R52	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	5	5	5	28	93%	SP
R53	Lansia	L	SMA	Buruh	5	5	4	5	4	4	27	90%	SP

R54	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	4	4	4	4	26	87%	SP
R55	Lansia	L	SMP	Petani	3	4	4	4	5	4	24	80%	P
R56	Lansia	L	S1	PNS	4	5	4	4	5	5	27	90%	SP
R57	Dewas	P	SMA	Petani	3	4	3	5	4	5	24	80%	P
R58	Dewas	P	SD	Petani	4	5	5	3	5	4	26	87%	SP
R59	Dewas	P	SMA	Buruh	4	5	4	4	5	4	26	87%	SP
R60	Dewas	P	SMA	IRT	4	5	4	4	4	4	25	83%	P
R61	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	5	5	5	3	26	87%	SP
R62	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	3	3	3	4	20	67%	CP
R63	Lansia	L	S1	PNS	3	4	4	5	4	4	24	80%	P
R64	Dewas	P	SMA	Petani	5	5	5	4	5	4	28	93%	SP
R65	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	5	25	83%	P
R66	Lansia	P	SD	Petani	4	4	5	4	4	5	26	87%	SP
R67	Dewas	L	SMA	Petani	4	5	4	5	4	4	26	87%	SP
R68	Dewas	P	SMA	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73%	P
R69	Dewas	L	SMP	Petani	4	4	3	4	4	5	24	80%	P
R70	Dewas	P	SMA	IRT	3	4	3	4	5	4	23	77%	P
R71	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	4	4	4	4	26	87%	SP
R72	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	3	4	4	5	24	80%	P
R73	Dewas	P	S1	IRT	4	5	4	5	5	5	28	93%	SP
R74	Dewas	L	SMA	Petani	5	5	4	5	4	5	28	93%	SP
R75	Dewas	L	SMA	Petani	5	5	4	3	4	4	25	83%	P
R76	Remaj	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R77	Lansia	L	SD	Petani	5	4	5	4	4	4	26	87%	SP
R78	Lansia	L	SMP	Petani	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R79	Dewas	L	SMP	Petani	4	4	4	3	4	4	23	77%	P
R80	Dewas	L	SMA	Petani	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R81	Dewas	P	SMA	Petani	4	5	3	4	4	4	24	80%	P
R82	Dewas	P	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R83	Dewas	P	SMA	IRT	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R84	Dewas	P	SMA	IRT	4	4	5	5	4	4	26	87%	SP
R85	Dewas	P	D3	Buruh	4	5	4	4	3	5	25	83%	P
R86	Lansia	P	SMA	Petani	3	5	3	5	3	3	22	73%	P
R87	Dewas	L	SMA	Petani	5	5	4	5	4	4	27	90%	SP
R88	Dewas	P	SMA	IRT	5	4	4	3	4	5	25	83%	P
R89	Dewas	L	SD	Petani	4	4	3	5	5	5	26	87%	SP
R90	Lansia	P	SD	Petani	4	5	4	5	5	4	27	90%	SP
R91	Lansia	L	S1	PNS	3	4	5	4	4	4	24	80%	P
R92	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	3	4	4	5	24	80%	P
R93	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R93	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	5	5	5	4	27	90%	SP
R95	Dewas	P	SMA	Petani	5	5	4	5	5	4	28	93%	SP
R96	Lansia	L	SMA	Petani	4	5	4	5	5	4	27	90%	SP
R97	Remaj	L	D3	Pelajar	4	4	5	4	5	3	25	83%	P
TOTAL											2445	82%	P

DATA TABULASI PENELITIAN													
Responden	Karakteristik				Kehandalan (<i>Reliability</i>)								
	Usia	Jenis Kelami	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	JLH	%	KE T
R1	Lansia	P	S1	IRT	5	4	4	5	3	3	24	80%	P
R2	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R3	Lansia	P	SMA	IRT	3	3	3	3	2	3	17	57%	CP
R4	Dewas	L	D3	Buruh	5	5	5	5	2	2	24	80%	P
R5	Dewas	P	S1	IRT	4	3	3	3	3	3	19	63%	CP
R6	Lansia	L	SMP	Petani	3	3	3	5	5	5	24	80%	P
R7	Lansia	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R8	Dewas	L	SMA	Buruh	4	4	5	4	3	4	24	80%	P
R9	Remaja	L	SMA	Pelajar	4	5	5	4	4	4	26	87%	SP
R10	Dewas	P	SMA	IRT	5	4	5	5	5	5	29	97%	SP
R11	Dewas	P	SMP	Petani	4	5	4	4	4	4	25	83%	P
R12	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	5	5	4	5	28	93%	SP
R13	Dewas	P	SMA	IRT	5	5	4	4	4	4	26	87%	SP
R14	Dewas	P	D3	PNS	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R15	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R16	Dewas	L	SMP	Petani	5	4	4	4	3	4	24	80%	P
R17	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R18	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	5	4	3	5	26	87%	SP
R19	Lansia	P	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	3	23	77%	P
R20	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	22	73%	P
R21	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	22	73%	P
R22	Dewas	P	SD	IRT	5	4	5	3	3	4	24	80%	P
R23	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R24	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	3	3	22	73%	P
R25	Dewas	L	SMA	Buruh	3	4	5	4	3	3	22	73%	P
R26	Dewas	P	SMP	Petani	4	3	4	5	3	4	23	77%	P
R27	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R28	Dewas	P	D3	Buruh	5	4	4	4	3	4	24	80%	P
R29	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R30	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	5	3	3	24	80%	P
R31	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	5	4	4	4	25	83%	P
R32	Dewas	P	SMA	Petani	3	3	5	3	4	3	21	70%	CP
R33	Dewas	P	S1	PNS	5	5	5	5	3	4	27	90%	SP
R34	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	3	3	3	3	19	63%	CP
R35	Dewas	L	SMA	Petani	3	3	5	5	5	5	26	87%	SP
R36	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	5	5	4	5	29	97%	SP
R37	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	22	73%	P
R38	Dewas	P	SMA	Petani	4	3	4	4	3	4	22	73%	P
R39	Dewas	P	SMP	Petani	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R40	Lansia	P	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R41	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	5	25	83%	P
R42	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R43	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	4	4	5	4	27	90%	SP
R44	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R45	Lansia	P	SMP	Petani	5	5	4	4	3	4	25	83%	P
R46	Lansia	L	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R47	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	4	4	3	4	22	73%	P
R48	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	4	4	3	24	80%	P
R49	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	3	5	3	4	24	80%	P
R50	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	3	5	3	4	24	80%	P
R51	Dewas	L	S1	PNS	3	4	5	3	3	4	22	73%	P
R52	Lansia	P	SMA	Petani	3	4	5	4	3	5	24	80%	P
R53	Lansia	L	SMA	Buruh	4	4	5	4	3	3	23	77%	P
R54	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	5	3	3	3	22	73%	P

R55	Lansia	L	SMP	Petani	5	4	4	5	3	5	26	87%	SP
R56	Lansia	L	S1	PNS	5	4	3	4	3	5	24	80%	P
R57	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	3	4	3	5	24	80%	P
R58	Dewas	P	SD	Petani	5	4	4	4	3	5	25	83%	P
R59	Dewas	P	SMA	Buruh	5	4	4	3	3	4	23	77%	P
R60	Dewas	P	SMA	IRT	5	4	3	3	3	5	23	77%	P
R61	Lansia	P	SMA	IRT	4	4	4	3	3	4	22	73%	P
R62	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	3	3	3	21	70%	CP
R63	Lansia	L	S1	PNS	5	4	3	4	3	4	23	77%	P
R64	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	4	3	3	5	24	80%	P
R65	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	3	3	3	21	70%	CP
R66	Lansia	P	SD	Petani	4	4	3	3	3	4	21	70%	CP
R67	Dewas	L	SMA	Petani	5	4	3	4	3	5	24	80%	P
R68	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	4	4	3	3	23	77%	P
R69	Dewas	L	SMP	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R70	Dewas	P	SMA	IRT	4	4	4	4	3	5	24	80%	P
R71	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R72	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R73	Dewas	P	S1	IRT	5	5	5	3	4	3	25	83%	P
R74	Dewas	L	SMA	Petani	3	4	4	5	3	4	23	77%	P
R75	Dewas	L	SMA	Petani	3	4	4	4	3	4	22	73%	P
R76	Remaj	L	SMA	Petani	4	4	4	5	3	4	24	80%	P
R77	Lansia	L	SD	Petani	5	4	4	4	3	4	24	80%	P
R78	Lansia	L	SMP	Petani	4	3	3	3	3	3	19	63%	CP
R79	Dewas	L	SMP	Petani	4	3	5	4	5	5	26	87%	SP
R80	Dewas	L	SMA	Petani	5	5	5	5	4	5	29	97%	SP
R81	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	5	5	3	4	25	83%	P
R82	Dewas	P	SMA	Buruh	4	3	4	4	4	4	23	77%	P
R83	Dewas	P	SMA	IRT	5	4	4	4	5	4	26	87%	SP
R84	Dewas	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R85	Dewas	P	D3	Buruh	4	4	4	4	3	5	24	80%	P
R86	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R87	Dewas	L	SMA	Petani	5	5	4	5	5	4	28	93%	SP
R88	Dewas	P	SMA	IRT	4	4	5	4	3	4	24	80%	P
R89	Dewas	L	SD	Petani	5	5	4	4	3	4	25	83%	P
R90	Lansia	P	SD	Petani	4	5	4	4	4	4	25	83%	P
R91	Lansia	L	S1	PNS	3	4	4	5	3	4	23	77%	P
R92	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	3	23	77%	P
R93	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	3	5	3	4	24	80%	P
R93	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	3	5	3	4	23	77%	P
R95	Dewas	P	SMA	Petani	5	4	5	3	3	4	24	80%	P
R96	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	5	4	3	5	26	87%	CP
R97	Remaj	L	D3	Pelajar	4	3	5	4	3	3	22	73%	P
Total											2322	77%	P

DATA TABULASI PENELITIAN													
Responden	Karakteristik				Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)								
	Usia	Jenis Kelami	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	JLH	%	KE T
R1	Lansia	P	S1	IRT	3	3	2	3	4	3	18	60%	CP
R2	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R3	Lansia	P	SMA	IRT	3	3	3	2	2	4	17	57%	CP
R4	Dewas	L	D3	Buruh	5	5	5	3	3	3	24	80%	P
R5	Dewas	P	S1	IRT	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R6	Lansia	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R7	Lansia	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	4	29	97%	SP
R8	Dewas	L	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R9	Remaj	L	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	4	29	97%	SP
R10	Dewas	P	SMA	IRT	4	5	5	5	4	4	27	90%	SP
R11	Dewas	P	SMP	Petani	5	5	4	4	5	4	27	90%	SP
R12	Dewas	P	SMA	Petani	5	5	5	4	5	5	29	97%	SP
R13	Dewas	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R14	Dewas	P	D3	PNS	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R15	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	77%	P
R16	Dewas	L	SMP	Petani	4	4	4	3	4	5	24	80%	P
R17	Lansia	P	SMP	Petani	5	5	5	5	4	4	28	93%	SP
R18	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	4	5	4	4	27	90%	SP
R19	Lansia	P	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R20	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	4	4	3	4	22	73%	P
R21	Lansia	L	SMA	Petani	4	5	4	3	4	5	25	83%	P
R22	Dewas	P	SD	IRT	5	4	4	4	3	4	24	80%	P
R23	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R24	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	3	4	4	23	77%	P
R25	Dewas	L	SMA	Buruh	5	5	5	3	4	3	25	83%	P
R26	Dewas	P	SMP	Petani	5	5	4	4	4	4	26	87%	SP
R27	Lansia	P	SMA	Petani	3	3	3	3	3	4	19	63%	CP
R28	Dewas	P	D3	Buruh	5	5	5	3	3	3	24	80%	P
R29	Lansia	P	SMA	Petani	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R30	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R31	Lansia	P	SMP	Petani	5	5	5	5	5	4	29	97%	SP
R32	Dewas	P	SMA	Petani	3	4	4	4	4	4	23	77%	P
R33	Dewas	P	S1	PNS	3	4	4	4	4	3	22	73%	P
R34	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	5	5	4	4	26	87%	SP
R35	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	5	4	4	3	24	80%	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	3	5	24	80%	P
R37	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R38	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R39	Dewas	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R40	Lansia	P	S1	PNS	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R41	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R42	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	4	3	4	4	24	80%	P
R43	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	3	4	4	4	22	73%	P
R44	Lansia	L	SMP	Petani	5	4	4	5	5	4	27	90%	SP
R45	Lansia	P	SMP	Petani	5	4	5	5	5	4	28	93%	SP
R46	Lansia	L	SD	Petani	3	3	4	4	4	3	21	70%	CP
R47	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	5	4	4	5	26	87%	SP
R48	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	4	5	4	4	24	80%	P
R49	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R50	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	3	4	3	23	77%	P
R51	Dewas	L	S1	PNS	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R52	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R53	Lansia	L	SMA	Buruh	4	4	4	5	4	5	26	87%	SP
R54	Lansia	P	SMA	Petani	3	3	5	4	4	4	23	77%	P
R55	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	3	4	4	4	23	77%	P

R56	Lansia	L	S1	PNS	4	5	4	5	4	5	27	90%	SP
R57	Dewas	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R58	Dewas	P	SD	Petani	4	5	4	4	4	4	25	83%	P
R59	Dewas	P	SMA	Buruh	4	5	3	4	3	3	22	73%	P
R60	Dewas	P	SMA	IRT	4	5	4	4	4	3	24	80%	P
R61	Lansia	P	SMA	IRT	4	3	3	3	3	4	20	67%	CP
R62	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	5	4	4	25	83%	P
R63	Lansia	L	S1	PNS	5	4	3	4	3	4	23	77%	P
R64	Dewas	P	SMA	Petani	4	5	4	3	3	4	23	77%	P
R65	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	5	4	4	4	26	87%	SP
R66	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R67	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	5	25	83%	P
R68	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	4	4	3	5	24	80%	P
R69	Dewas	L	SMP	Petani	3	4	4	4	4	4	23	77%	P
R70	Dewas	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R71	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	4	4	5	26	87%	SP
R72	Dewas	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R73	Dewas	P	S1	IRT	4	4	5	4	5	4	26	87%	SP
R74	Dewas	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R75	Dewas	L	SMA	Petani	4	5	4	4	4	3	24	80%	P
R76	Remaj	L	SMA	Petani	4	3	3	3	4	4	21	70%	CP
R77	Lansia	L	SD	Petani	4	4	5	4	5	4	26	87%	SP
R78	Lansia	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R79	Dewas	L	SMP	Petani	5	4	4	4	4	5	26	87%	SP
R80	Dewas	L	SMA	Petani	5	4	4	5	5	4	27	90%	SP
R81	Dewas	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R82	Dewas	P	SMA	Buruh	4	4	4	5	5	5	27	90%	SP
R83	Dewas	P	SMA	IRT	3	3	4	3	4	4	21	70%	CP
R84	Dewas	P	SMA	IRT	4	5	4	4	5	5	27	90%	SP
R85	Dewas	P	D3	Buruh	5	4	4	4	4	4	25	83%	P
R86	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	3	4	4	4	24	80%	P
R87	Dewas	L	SMA	Petani	4	5	4	5	5	5	28	93%	SP
R88	Dewas	P	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	30	100	SP
R89	Dewas	L	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R90	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	5	4	5	26	87%	SP
R91	Lansia	L	S1	PNS	4	4	5	3	4	5	25	83%	P
R92	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	4	3	5	4	25	83%	P
R93	Dewas	P	SMA	Petani	4	4	5	4	4	4	25	83%	P
R93	Lansia	P	SMA	Petani	4	3	4	4	4	5	24	80%	P
R95	Dewas	P	SMA	Petani	3	4	4	4	3	5	23	77%	P
R96	Lansia	L	SMA	Petani	5	4	5	4	4	5	27	90%	SP
R97	Remaj	L	D3	Pelajar	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
Total											2407	80%	P

DATA TABULASI PENELITIAN													
Responden	Karakteristik				Jaminan (<i>Assurance</i>)								
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	JLH	%	KET
R1	Lansia	P	S1	IRT	4	5	5	5	5	4	28	93%	SP
R2	Dewasa	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R3	Lansia	P	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R4	Dewasa	L	D3	Buruh	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R5	Dewasa	P	S1	IRT	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R6	Lansia	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R7	Lansia	P	SMP	IRT	5	5	5	4	5	5	29	97%	SP
R8	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	4	3	3	4	4	22	73%	P
R9	Remaja	L	SMA	Pelajar	5	5	5	4	5	5	29	97%	SP
R10	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	5	5	4	26	87%	SP
R11	Dewasa	P	SMP	Petani	5	4	4	5	4	5	27	90%	SP
R12	Dewasa	P	SMA	Petani	5	4	5	4	5	5	28	93%	SP
R13	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R14	Dewasa	P	D3	PNS	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R15	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	23	77%	P
R16	Dewasa	L	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R17	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R18	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	5	4	5	3	25	83%	P
R19	Lansia	P	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	5	25	83%	P
R20	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R21	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R22	Dewasa	P	SD	IRT	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R23	Dewasa	L	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	22	73%	P
R24	Dewasa	L	SMA	Petani	4	4	4	3	4	4	23	77%	P
R25	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	4	5	4	5	4	26	87%	SP
R26	Dewasa	P	SMP	Petani	4	5	4	5	4	4	26	87%	SP
R27	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R28	Dewasa	P	D3	Buruh	5	3	4	4	5	5	26	87%	SP
R29	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	3	24	80%	P
R30	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	5	5	5	28	93%	SP
R31	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R32	Dewasa	P	SMA	Petani	3	4	4	4	3	5	23	77%	P
R33	Dewasa	P	S1	PNS	3	4	4	3	4	5	23	77%	P
R34	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	5	5	5	28	93%	SP
R35	Dewasa	L	SMA	Petani	3	3	3	3	3	3	18	60%	CP
R36	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	5	4	4	4	24	80%	P
R37	Dewasa	L	SMA	Petani	5	3	3	4	3	3	21	70%	CP
R38	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R39	Dewasa	P	SMP	Petani	3	3	3	3	2	3	17	57%	CP
R40	Lansia	P	S1	PNS	5	5	5	5	2	2	24	80%	P
R41	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	5	3	4	3	23	77%	P
R42	Lansia	L	SMA	Petani	4	3	5	3	4	5	24	80%	P
R43	Lansia	L	SMA	Petani	3	4	4	3	4	4	22	73%	P
R44	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	5	4	3	4	24	80%	P
R45	Lansia	P	SMP	Petani	4	4	4	5	3	4	24	80%	P
R46	Lansia	L	SD	Petani	3	4	5	5	5	4	26	87%	SP
R47	Lansia	L	SMA	Petani	4	5	4	4	4	4	25	83%	P
R48	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	3	5	24	80%	P
R49	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	3	3	3	3	20	67%	CP
R50	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	5	5	4	4	27	90%	SP
R51	Dewasa	L	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	21	70%	CP
R52	Lansia	P	SMA	Petani	5	4	4	4	4	3	24	80%	P

R53	Lansia	L	SMA	Buruh	4	5	5	4	4	4	26	87%	SP
R54	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R55	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	5	5	5	5	28	93%	SP
R56	Lansia	L	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R57	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R58	Dewasa	P	SD	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R59	Dewasa	P	SMA	Buruh	5	4	4	4	4	3	24	80%	P
R60	Dewasa	P	SMA	IRT	5	5	4	4	4	4	26	87%	SP
R61	Lansia	P	SMA	IRT	3	4	4	4	4	4	23	77%	P
R62	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	5	4	4	4	25	83%	P
R63	Lansia	L	S1	PNS	3	4	4	4	5	4	24	80%	P
R64	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	5	4	4	5	26	87%	SP
R65	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R66	Lansia	P	SD	Petani	3	4	4	3	4	4	22	73%	P
R67	Dewasa	L	SMA	Petani	3	5	5	4	5	4	26	87%	SP
R68	Dewasa	P	SMA	Petani	3	4	4	4	4	4	23	77%	P
R69	Dewasa	L	SMP	Petani	4	4	5	4	4	4	25	83%	P
R70	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	5	25	83%	P
R71	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R72	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	5	4	5	4	26	87%	SP
R73	Dewasa	P	S1	IRT	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R74	Dewasa	L	SMA	Petani	5	4	4	4	4	5	26	87%	SP
R75	Dewasa	L	SMA	Petani	3	4	4	5	5	4	25	83%	P
R76	Remaja	L	SMA	Petani	4	4	5	4	4	4	25	83%	P
R77	Lansia	L	SD	Petani	4	5	4	4	4	4	25	83%	P
R78	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	3	4	5	4	24	80%	P
R79	Dewasa	L	SMP	Petani	5	4	5	4	4	4	26	87%	SP
R80	Dewasa	L	SMA	Petani	3	4	4	4	3	4	22	73%	P
R81	Dewasa	P	SMA	Petani	4	3	4	4	3	4	22	73%	P
R82	Dewasa	P	SMA	Buruh	4	4	5	5	4	5	27	90%	SP
R83	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	5	4	3	4	24	80%	P
R84	Dewasa	P	SMA	IRT	4	3	4	4	4	4	23	77%	P
R85	Dewasa	P	D3	Buruh	4	3	3	3	4	4	21	70%	CP
R86	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	3	4	23	77%	P
R87	Dewasa	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	5	30	100%	SP
R88	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R89	Dewasa	L	SD	Petani	4	4	5	4	5	5	27	90%	SP
R90	Lansia	P	SD	Petani	5	5	4	4	4	4	26	87%	SP
R91	Lansia	L	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	24	80%	P
R92	Lansia	L	SMA	Petani	4	5	4	5	4	4	26	87%	SP
R93	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	5	4	4	25	83%	P
R93	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	5	4	4	25	83%	P
R95	Dewasa	P	SMA	Petani	5	3	4	5	5	4	26	87%	SP
R96	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	5	4	25	83%	P
R97	Remaja	L	D3	Pelajar	5	4	4	4	4	5	26	87%	SP
Total											2411	80%	P

DATA TABULASI PENELITIAN												
Responden	Karakteristik				Empati (<i>Empaty</i>)							
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	JLH	%	KET
R1	Lansia	P	S1	IRT	3	3	3	4	5	18	72%	P
R2	Dewasa	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R3	Lansia	P	SMA	IRT	3	3	3	3	3	15	60%	CP
R4	Dewasa	L	D3	Buruh	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R5	Dewasa	P	S1	IRT	3	3	3	3	3	15	60%	CP
R6	Lansia	L	SMP	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R7	Lansia	P	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R8	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	3	3	4	4	18	72%	P
R9	Remaja	L	SMA	Pelajar	4	4	5	4	4	21	84%	P
R10	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	5	21	84%	P
R11	Dewasa	P	SMP	Petani	5	4	4	4	3	20	80%	P
R12	Dewasa	P	SMA	Petani	3	4	5	5	4	21	84%	P
R13	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	80%	P
R14	Dewasa	P	D3	PNS	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R15	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R16	Dewasa	L	SMP	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R17	Lansia	P	SMP	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	SP
R18	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	5	4	22	88%	SP
R19	Lansia	P	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	20	80%	P
R20	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	4	4	21	84%	P
R21	Lansia	L	SMA	Petani	3	3	4	5	4	19	76%	P
R22	Dewasa	P	SD	IRT	4	4	5	4	4	21	84%	P
R23	Dewasa	L	SMA	Petani	4	5	4	4	5	22	88%	SP
R24	Dewasa	L	SMA	Petani	5	5	4	4	5	23	92%	SP
R25	Dewasa	L	SMA	Buruh	4	3	3	4	4	18	72%	P
R26	Dewasa	P	SMP	Petani	4	5	5	4	4	22	88%	P
R27	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	4	4	21	84%	P
R28	Dewasa	P	D3	Buruh	5	5	5	4	4	23	92%	SP
R29	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	4	4	21	84%	P
R30	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	3	3	4	18	72%	P
R31	Lansia	P	SMP	Petani	4	3	3	4	3	17	68%	CP
R32	Dewasa	P	SMA	Petani	4	5	4	4	5	22	88%	SP
R33	Dewasa	P	S1	PNS	4	4	4	4	4	20	80%	P
R34	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	21	84%	P
R35	Dewasa	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R36	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R37	Dewasa	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R38	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R39	Dewasa	P	SMP	Petani	3	3	4	4	4	18	72%	P
R40	Lansia	P	S1	PNS	3	4	4	3	3	17	68%	CP
R41	Lansia	P	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R42	Lansia	L	SMA	Petani	5	5	5	5	5	25	100%	SP
R43	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	5	4	21	84%	P
R44	Lansia	L	SMP	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R45	Lansia	P	SMP	Petani	5	5	4	4	4	22	88%	SP
R46	Lansia	L	SD	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R47	Lansia	L	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R48	Lansia	P	SMA	Petani	3	3	3	3	3	15	60%	CP
R49	Dewasa	P	SMA	Petani	3	4	4	4	4	19	76%	P
R50	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R51	Dewasa	L	S1	PNS	4	3	3	4	3	17	68%	CP
R52	Lansia	P	SMA	Petani	4	5	4	5	5	23	92%	SP

R53	Lansia	L	SMA	Buruh	3	3	4	5	5	20	80%	P
R54	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	5	21	84%	P
R55	Lansia	L	SMP	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	SP
R56	Lansia	L	S1	PNS	4	5	5	5	5	24	96%	SP
R57	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	3	3	18	72%	P
R58	Dewasa	P	SD	Petani	5	4	4	4	4	21	84%	P
R59	Dewasa	P	SMA	Buruh	5	4	4	4	5	22	88%	SP
R60	Dewasa	P	SMA	IRT	5	4	4	4	4	21	84%	P
R61	Lansia	P	SMA	IRT	4	5	5	5	5	24	96%	SP
R62	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R63	Lansia	L	S1	PNS	4	3	3	3	4	17	68%	CP
R64	Dewasa	P	SMA	Petani	4	3	3	3	3	16	64%	CP
R65	Lansia	L	SMA	Petani	4	3	4	5	4	20	80%	P
R66	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	5	21	84%	P
R67	Dewasa	L	SMA	Petani	4	3	4	4	5	20	80%	P
R68	Dewasa	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R69	Dewasa	L	SMP	Petani	5	5	5	5	4	24	96%	SP
R70	Dewasa	P	SMA	IRT	5	4	3	4	4	20	80%	P
R71	Lansia	P	SMA	Petani	3	3	3	4	4	17	68%	CP
R72	Dewasa	P	SMA	Petani	3	5	3	4	4	19	76%	P
R73	Dewasa	P	S1	IRT	4	5	4	4	4	21	84%	P
R74	Dewasa	L	SMA	Petani	4	4	5	4	4	21	84%	P
R75	Dewasa	L	SMA	Petani	3	4	4	4	4	19	76%	P
R76	Remaja	L	SMA	Petani	4	5	4	4	4	21	84%	P
R77	Lansia	L	SD	Petani	4	4	5	5	5	23	92%	SP
R78	Lansia	L	SMP	Petani	5	5	5	4	4	23	92%	SP
R79	Dewasa	L	SMP	Petani	4	5	4	4	4	21	84%	P
R80	Dewasa	L	SMA	Petani	4	5	5	5	5	24	96%	SP
R81	Dewasa	P	SMA	Petani	4	3	4	3	3	17	68%	CP
R82	Dewasa	P	SMA	Buruh	5	5	4	5	4	23	92%	SP
R83	Dewasa	P	SMA	IRT	3	3	3	3	3	15	60%	CP
R84	Dewasa	P	SMA	IRT	4	4	3	3	4	18	72%	P
R85	Dewasa	P	D3	Buruh	4	5	4	4	3	20	80%	P
R86	Lansia	P	SMA	Petani	3	3	3	3	3	15	60%	CP
R87	Dewasa	L	SMA	Petani	5	4	4	3	4	20	80%	P
R88	Dewasa	P	SMA	IRT	4	5	4	3	3	19	76%	P
R89	Dewasa	L	SD	Petani	4	4	4	3	4	19	76%	P
R90	Lansia	P	SD	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R91	Lansia	L	S1	PNS	5	5	4	4	4	22	88%	SP
R92	Lansia	L	SMA	Petani	4	5	4	4	4	21	84%	P
R93	Dewasa	P	SMA	Petani	5	5	4	5	4	23	92%	SP
R93	Lansia	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	20	80%	P
R95	Dewasa	P	SMA	Petani	3	4	4	4	4	19	76%	P
R96	Lansia	L	SMA	Petani	4	3	4	4	5	20	80%	P
R97	Remaja	L	D3	Pelajar	4	4	4	4	4	20	80%	P
Total										1994	80%	P

Lampiran 10 Uji Chi-Square SPSS

Chi-Square Tests Tangible

	Value	df	Asymptotic Significance (2sided)
Pearson Chi-Square	185.834 ^a	4	<,001
Likelihood Ratio	154.617	4	<,001
N of Valid Cases	97		

Chi-Square Tests Reliablity

	Value	df	Asymptotic Significance (2sided)
Pearson Chi-Square	150.544 ^a	4	<,001
Likelihood Ratio	123.525	4	<,001
N of Valid Cases	97		

Chi-Square Tests Responsiveness

	Value	df	Asymptotic Significance (2sided)
Pearson Chi-Square	181.732 ^a	4	<,001
Likelihood Ratio	170.839	4	<,001
N of Valid Cases	97		

Chi-Square Tests Assurance

	Value	df	Asymptotic Significance (2sided)
Pearson Chi-Square	192.000 ^a	4	<,001
Likelihood Ratio	173.358	4	<,001
N of Valid Cases	97		

Chi-Square Tests Emphaty

	Value	df	Asymptotic Significance (2sided)
Pearson Chi-Square	194.000 ^a	4	<,001
Likelihood Ratio	180.345	4	<,001
N of Valid Cases	97		

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian







Lampiran 12 Hasil Turnitin KTI

Jessika Nainggolan

JESSIKA ANATASSYA RIANA NAINGGOLAN.

 Cek Turnitin Mahasiswa Bimbingan MHS 2026
 Bimbingan Maya 2026
 Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Document Details

Submission ID
trn:oid::1:3619116748

Submission Date
Jul 29, 2026, 10:56 AM GMT+7

Download Date
Jul 29, 2026, 11:00 AM GMT+7

File Name
KTITURNITIN_JESSIKA_A_R_NAINGGOLAN.pdf

File Size
696.4 KB

41 Pages

7,879 Words

51,118 Characters

 Page 1 of 50 - Cover Page

Submission ID trn:oid::1:3619116748

 Page 2 of 50 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::1:3619116748

18% Overall Similarity

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

Top Sources

15%  Internet sources

11%  Publications

9%  Submitted works (Student Papers)