

Lampiran

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

	KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG <small>Jl. Besar (Jen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 566746 Website : http://www.poltekkes-malang.ac.id E-mail : direktorat@poltekkes-malang.ac.id</small>	
<hr/>		
Nomor	: PP.08.02/6.3/2781/2022	19 Desember 2022
Lampiran	: -	
Hal	: <u>Surat Ijin Penelitian</u>	
<p>Kepada Yth. Kepala BPJS kesehatan Kantor Cabang Malang di</p>		
<p>Tempat</p>		
<p>Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami mengharapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama</p>		
Nama	: Devi Dwi Noor Khanifah	
NIM	: P17430203080	
Judul Penelitian	: Gambaran Tingkat kepuasan Peserta BPJS kesehatan Kantor Cabang Malang Terhadap Aplikasi Mobile JKN	
Periode Penelitian	: Januari 2023 - Februari 2023	
Metode Penelitian	: Kuesioner	
<p>Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.</p>		
<p>Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.</p>		
		 Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan  Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd NIP. 196801181992932901
<hr/>		
<ul style="list-style-type: none"> - Kampus Utama - Kampus I - Kampus II - Kampus III - Kampus IV - Kampus V - Kampus VI 	<ul style="list-style-type: none"> : Jl. Besar (Jen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388 : Jl. Srikoyo No. 106 Jenber, Telp (0331) 486613 : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847 : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Bitar Telp. (0342) 901043 : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773665 : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0325) 791293 : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792 	

Lampiran 2 Lembar Pakta Integritas



PAKTA INTEGRITAS PENELITIAN

Pakta Integritas ini dibuat dan ditandatangani di *Malang* pada tanggal *02* bulan *Januari* tahun 2023 oleh saya yang bertanda tangan di bawah ini :

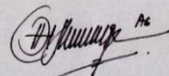
Nama : *DEVI DWI MOOR KHANIFAH*
 Nomor KTP : *3507194802020001*
 Alamat : *Des. SONDARJI NO.18 RT. 09 RW. 09, KECOMAGUNG, PAKISAJI, KAB. MALANG*
 Instansi : *POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG*

Telah membaca, memahami, dan menyanggupi kewajiban yang harus saya lakukan selaku pemohon informasi sebagai berikut:


1. Mencantumkan BPJS Kesehatan sebagai referensi/sumber dalam penelitian yang telah saya lakukan.
2. Tidak akan menggunakan data/informasi yang saya peroleh dari BPJS Kesehatan untuk diperjualbelikan, diperdagangkan, atau untuk hal-hal yang bersifat komersil lainnya.
3. Menyerahkan salinan hasil penelitian yang telah saya lakukan kepada BPJS Kesehatan dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*. Penyerahan salinan hasil penelitian tersebut akan saya sampaikan kepada BPJS Kesehatan paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak penelitian saya disahkan oleh instansi yang menaungi saya.
4. Mengizinkan BPJS Kesehatan untuk menggunakan hasil penelitian yang saya lakukan sebagai referensi penelitian dan evaluasi yang dilakukan BPJS Kesehatan.
5. Apabila di kemudian hari saya terindikasi dan/atau terbukti melanggar ketentuan yang tercantum di dalam Pakta Integritas ini, maka saya bersedia menanggung konsekuensinya dan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian Pakta Integritas ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 02 Januari 2023
 Pemohon Informasi,


 (DEVI DWI MOOR K.)

Lampiran 3 Lembar Informasi Publik

 **BPJS Kesehatan**
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Nomor Pendaftaran :
(diisi oleh petugas)

Nama : DEVI DWI HOOR KHARIFAH

Pekerjaan : MAHASISWA

Alamat : Dsn. Sontasari No.18 RT: 48 RW: 09 KEBONAGUNG, PAKISARI,
KAB. MALANG

No. Telepon & Email : 0895379980760 & devidwivivi@gmail.com

No.KTP : 3507194802020001

No Kartu JKN-KIS/BPJS Kesehatan : 0001541993589

NPWP : -

Informasi yang diminta : Penyebaran kuesioner kepada peserta untuk mengetahui pendapat
(tambahkan kertas bila perlu) peserta tentang kepuasan terhadap aplikasi mobile Jkt.

Tujuan penggunaan informasi : Untuk penyusunan laporan tugas akhir

Bersama ini kami lampirkan : - Fotokopi KTP
- Legalitas Badan Hukum (Fotokopi Akta Notaris / SK
Kemenkumham / Lainnya)

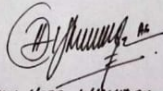
Cara memperoleh informasi* : 1. Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat **
2. Mendapatkan salinan dokumen (softcopy)

Cara mendapatkan informasi * : 1. Mengambil langsung 2. Email

Malang 02/11/2023

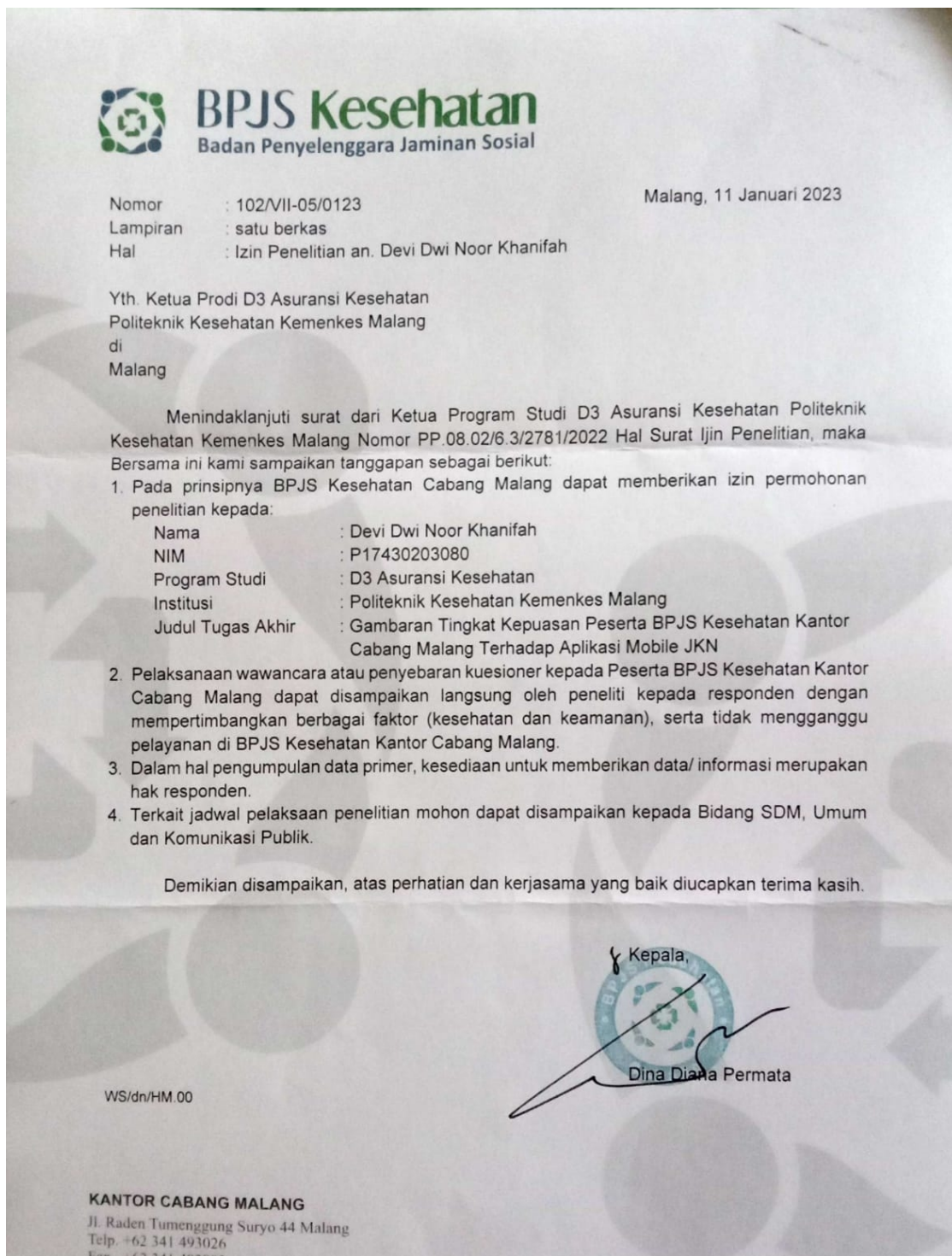
Petugas Informasi Publik, Pemohon Informasi Publik,

(.....)
Nama Jelas dan tanda tangan


(DEVI DWI HOOR KHARIFAH)
Nama Jelas dan tanda tangan

Keterangan :
* Pilih salah satu dengan memberi tanda (√)
** Coret yang tidak perlu

Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian



Lampiran 5 Informed Consent

LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Alamat :

Menyatakan persetujuan saya ikut serta sebagai informan dalam penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS KC Malang Terhadap Aplikasi Mobile JKN” yang diselenggarakan oleh Devi Dwi Noor Khanifah mahasiswa dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun dan segala informasi tentang penelitian ini akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan peneliti.

Jika bapak/ibu memahami dengan jelas dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, maka disilahkan bapak/ibu untuk menandatangani lembar persetujuan ini. Demikian dengan adanya lembar perjanjian ini disampaikan, atas persetujuan dan partisipasi bapak/ibu peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Malang, 20 Januari 2023

Responden

(.....)

Lampiran 6 Lembar Kuesioner Penelitian

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KC MALANG TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin :

Petunjuk : berikan tanda centang (√) pada jawaban yang sesuai dengan anda !

A. Pertanyaan Tentang Reliability (Keandalan)

No	Pertanyaan	1 (STP)	2 (TP)	3 (KP)	4 (P)	5 (SP)
1.	Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada pada fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan peserta.					
2.	Apakah anda puas dengan kejelasan informasi yang ada pada aplikasi Mobile JKN.					
3.	Apakah anda puas dengan proses pendaftaran kepesertaan pada aplikasi Mobile JKN					
4.	Apakah anda puas dengan prosedur dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN					

B. Pertanyaan Tentang Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	1 (STP)	2 (TP)	3 (KP)	4 (P)	5 (SP)
1.	Apakah anda puas dengan ketanggapan pada aplikasi Mobile JKN saat awal registrasi ataupun saat Login.					
2.	Apakah anda puas dengan ketanggapan aplikasi Mobile JKN dalam menyelesaikan keluhan peserta secara cepat dan tepat.					
3.	Apakah anda puas dengan kecepatan akses pada aplikasi Mobile JKN					
4.	Apakah anda puas dengan daya tanggap call center dalam menangani pelayanan					

C. Pertanyaan Tentang Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	1 (STP)	2 (TP)	3 (KP)	4 (P)	5 (SP)
1.	Apakah anda puas dengan keamanan data peserta saat menggunakan aplikasi Mobile JKN terjaga.					
2.	Apakah anda puas dengan adanya fitur-fitur di dalam aplikasi Mobile JKN yang					

	diciptakan sesuai kebutuhanpeserta.					
3.	Apakah anda puas dengan aplikasi Mobile JKN yang telah meyediakan seluruh informasi dengan lengkap					
4.	Apakah anda puas dengan call center dalam melakukan pelayanan untuk memberikan informasi yang lengkap					

D. Pertanyaan Tentang Empathy (Empati)

No	Pertanyaan	1 (STP)	1 (TP)	2 (KP)	3 (P)	4 (SP)
1.	Apakah anda puas dengan keramahan aplikasi Mobile JKN dalam memberikan pelayanan kepada peserta					
2.	Apakah anda puas dengan bahasa yang digunakan dalam aplikasi Mobile JKN dapat dipahami oleh peserta					
3.	Apakah anda puas jika menggunakan aplikasi Mobile JKN ini secara terus-menerus					
4.	Apakah anda puas jika aplikasi Mobile JKN ini dianggap penting untuk digunakan					

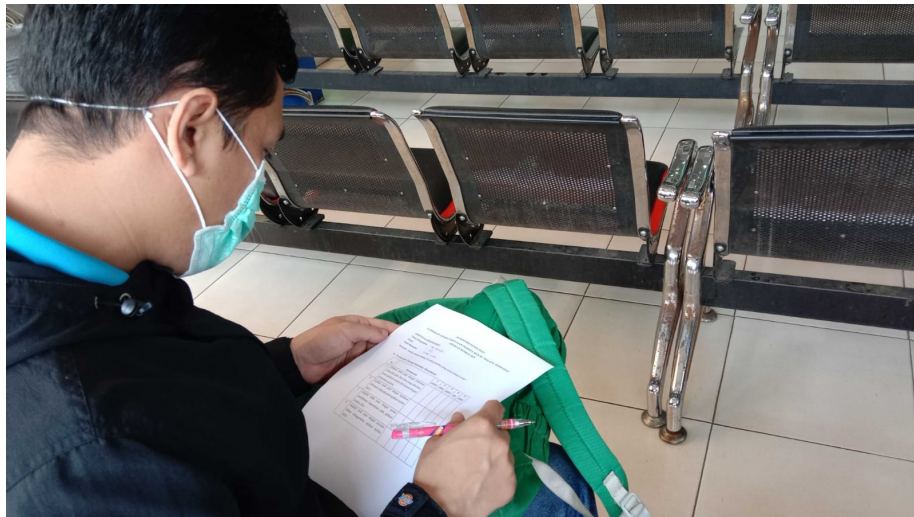
E. Pertanyaan Tentang Tangiables (Bukti Fisik)

		1	2	3	4	5

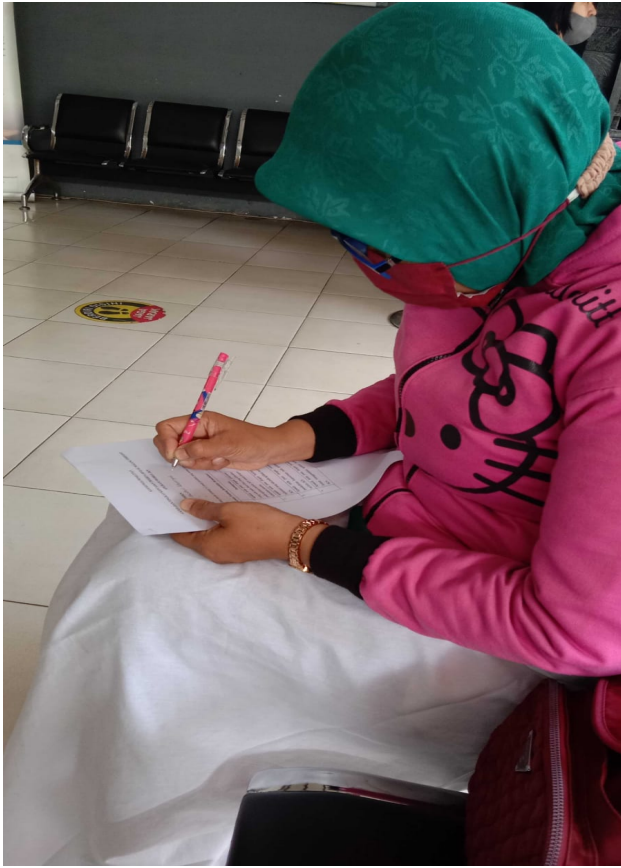
No	Pertanyaan	(STP)	(TP)	(KP)	(P)	(SP)
1.	Apakah anda puas dengan penampilan atau desain aplikasi Mobile JKN.					
2.	Apakah anda puas dengan kestabilan aplikasi Mobile JKN saat digunakan.					
3.	Apakah anda puas mengenai fasilitas menu pada aplikasi Mobile JKN					
4.	Apakah anda puas mengenai kenyamanan saat menggunakan aplikasi mobilr JKN					

Sumber : Ade Fird'a Strinaricwari, 2021 "Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak".

Lampiran 7 Dokumentasi Foto







Lampiran 9 Tabulasi Data

No	R1	R2	R3	R4	Skor Total Reability	E1	E2	E3	E4	Skor Total Respon	A1	A2	A3	A4	Skor Total Assuran	EM 1	EM 2	EM 3	EM 4	Skor Total Empathy	T1	T2	T3	T4	Skor Total Tangible
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
2	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
3	5	3	3	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
4	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
5	5	4	5	5	19	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
6	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15
7	5	5	3	4	17	4	3	4	3	14	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17
8	5	4	4	4	17	4	3	5	4	16	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4	18	5	4	3	4	18	4	4	4	4	16
13	5	5	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
14	4	4	3	5	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17
15	3	4	2	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
19	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
20	4	4	4	4	16	3	3	3	2	11	5	3	4	4	16	4	4	3	5	16	4	3	4	4	15
21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
22	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	18	4	3	4	4	15
23	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
25	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14

26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
33	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	4	2	3	13	4	4	3	4	15
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	4	3	3	3	13	2	3	4	3	12	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
37	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
39	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15
40	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
42	5	4	4	3	16	2	4	5	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
44	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
46	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
48	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14
49	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18
52	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

53	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
54	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
55	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	5	4	4	16	3	3	3	3	12
56	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
57	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17
58	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
59	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	2	4	4	14
60	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
61	5	4	5	4	18	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
62	4	4	4	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
63	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
64	4	3	3	3	13	4	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	5	3	3	15
65	4	4	4	4	18	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
66	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
67	4	4	4	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
68	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
69	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
70	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
73	4	4	3	5	18	1	3	4	5	13	5	1	3	5	14	4	1	3	5	13	5	5	3	5	18
74	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
75	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
76	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
77	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
78	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
79	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17

80	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
81	4	3	4	4	15	4	3	2	3	12	1	3	1	3	8	2	4	3	4	13	5	2	4	4	15
82	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
85	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
86	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
88	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
89	1	2	2	1	6	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
90	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
91	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13
92	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
94	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
95	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
98	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
99	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18
100	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16

Lampiran 10 Data Hasil SPSS

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin * Reliability Crosstabulation

			Reliability				Total
			Sangat Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Jenis Kelamin	Laki-lak	Count	1	2	11	13	27
		% within Jenis Kelamin	3.7%	7.4%	40.7%	48.1%	100.0%
	Perempuan	Count	0	4	46	23	73
		% within Jenis Kelamin	0.0%	5.5%	63.0%	31.5%	100.0%
Total	Count	1	6	57	36	100	
	% within Jenis Kelamin	1.0%	6.0%	57.0%	36.0%	100.0%	

Jenis Kelamin * Responsiveness Crosstabulation

			Responsiveness				Total
			Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Jenis Kelamin	Laki-lak	Count	0	3	10	14	27
		% within Jenis Kelamin	0.0%	11.1%	37.0%	51.9%	100.0%
	Perempuan	Count	1	5	47	20	73
		% within Jenis Kelamin	1.4%	6.8%	64.4%	27.4%	100.0%
Total	Count	1	8	57	34	100	
	% within Jenis Kelamin	1.0%	8.0%	57.0%	34.0%	100.0%	

Jenis Kelamin * Assurance Crosstabulation

		Assurance				Total	
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Jenis Kelamin	Laki-lak	Count	1	1	12	13	27
		% within Jenis Kelamin	3.7%	3.7%	44.4%	48.1%	100.0%
	Perempua	Count	0	1	48	24	73
		% within Jenis Kelamin	0.0%	1.4%	65.8%	32.9%	100.0%
Total	Count	1	2	60	37	100	
	% within Jenis Kelamin	1.0%	2.0%	60.0%	37.0%	100.0%	

Jenis Kelamin * Empathy Crosstabulation

		Empathy			Total	
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Jenis Kelamin	Laki-lak	Count	2	12	13	27
		% within Jenis Kelamin	7.4%	44.4%	48.1%	100.0%
	Perempua	Count	3	46	24	73
		% within Jenis Kelamin	4.1%	63.0%	32.9%	100.0%
Total	Count	5	58	37	100	
	% within Jenis Kelamin	5.0%	58.0%	37.0%	100.0%	

Jenis Kelamin * Tangiable Crosstabulation

		Tangiabe			Total	
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Jenis Kelamin	Laki-lak	Count	1	14	12	27
		% within Jenis Kelamin	3.7%	51.9%	44.4%	100.0%
	Perempua	Count	1	52	20	73
		% within Jenis Kelamin	1.4%	71.2%	27.4%	100.0%
Total	Count	2	66	32	100	
	% within Jenis Kelamin	2.0%	66.0%	32.0%	100.0%	

Berdasarkan Usia

Usia * Reliability Crosstabulation

		Reliability	Total
--	--	-------------	-------

			Sangat Tidak				
			Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Usia	19 - 44	Count	1	5	54	32	92
		% within Usia	1.1%	5.4%	58.7%	34.8%	100.0%
	45 - 59	Count	0	1	2	3	6
		% within Usia	0.0%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	> 60	Count	0	0	1	1	2
		% within Usia	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count	1	6	57	36	100	
	% within Usia	1.0%	6.0%	57.0%	36.0%	100.0%	

Usia * Responsiveness Crosstabulation

			Responsiveness				
			Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Usia	19 - 44	Count	1	7	53	31	92
		% within Usia	1.1%	7.6%	57.6%	33.7%	100.0%
	45 - 59	Count	0	1	3	2	6
		% within Usia	0.0%	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	> 60	Count	0	0	1	1	2
		% within Usia	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count	1	8	57	34	100	
	% within Usia	1.0%	8.0%	57.0%	34.0%	100.0%	

Usia * Assurance Crosstabulation

			Assurance				
			Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Usia	19 - 44	Count	1	1	56	34	92
		% within Usia	1.1%	1.1%	60.9%	37.0%	100.0%
	45 - 59	Count	0	1	3	2	6
		% within Usia	0.0%	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	> 60	Count	0	0	1	1	2
		% within Usia	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count	1	2	60	37	100	
	% within Usia	1.0%	2.0%	60.0%	37.0%	100.0%	

Usia * Empathy Crosstabulation

			Empathy			
			Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total

Usia	19 - 44	Count	4	54	34	92
		% within Usia	4.3%	58.7%	37.0%	100.0%
	45 - 59	Count	1	3	2	6
		% within Usia	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	> 60	Count	0	1	1	2
		% within Usia	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count	5	58	37	100	
	% within Usia	5.0%	58.0%	37.0%	100.0%	

Usia * Tangible Crosstabulation

		Tangible			Total	
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Usia	19 - 44	Count	2	60	30	92
		% within Usia	2.2%	65.2%	32.6%	100.0%
	45 - 59	Count	0	4	2	6
		% within Usia	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	> 60	Count	0	2	0	2
		% within Usia	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Count	2	66	32	100	
	% within Usia	2.0%	66.0%	32.0%	100.0%	