

Lampiran 1. Surat izin penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746
Website : <http://www.poltekkes-malang.ac.id> E-mail : direktorat@poltekkes-malang.ac.id



Nomor : PP.08.02/6.3/2435/2022 25 Oktober 2022
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ponorogo
di

Tempat

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

Nama : Yohanna Witalia
NIM : P17430204092
Judul Penelitian : Gambaran Kualitas Pelayanan Klaim Peserta JAMSOSTEK di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo
Periode Penelitian : Oktober 2022 - November 2022
Metode Penelitian : Kuesioner

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

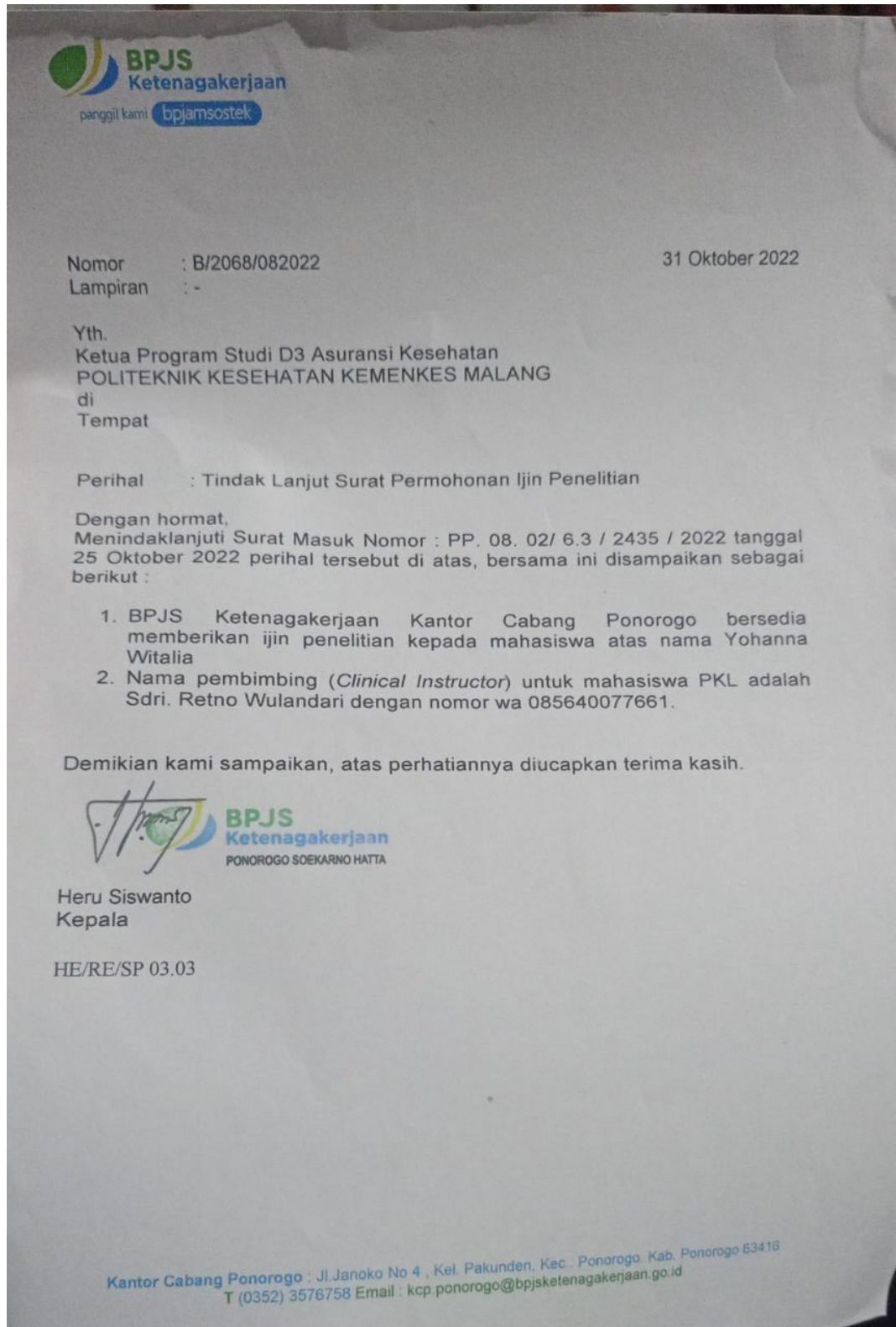


Ketua Program Studi
D3 Asuransi Kesehatan
Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd
NIP. 196801181992032001

- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388
- Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486613
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043
- Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293
- Kampus VI : Jl Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



Lampiran 2. Balasan Surat izin penelitian



Lampiran 3.

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jenis Klaim :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

Menyatakan **BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA*** untuk menjadi responden dalam penelitian yang diajukan oleh Yohanna Witalia D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Klaim Peserta JAMSOSTEK di BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo”.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya tanpa paksaan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Coret salah satu

Ponorogo, 2022

.....
()

Lampiran 4

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk pengisian : pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda sesuai, dengan memberikan ceklist (v) pada jawaban yang dipilih.

Keterangan :

5 : Sangat setuju

4 : Kurang Setuju

3 : Ragu-ragu

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat tidak setuju

NO	PERNYATAAN <i>Reliability (Kehandalan)</i>	5	4	3	2	1
1	Waktu pelayanan yang cepat					
2	Hasil layanan yang akurat					
3	Memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua peserta					
4	Melayani peserta sejak pertama kali datang					
5	Petugas memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan peserta					
	<i>Assurance (Jaminan)</i>	5	4	3	2	1
6	Peserta merasa aman dan nyaman dalam melakukan klaim di BPJS					
7	Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam melayani peserta					
8	Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan peserta					
9	Klaim yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo bebas dari kekeliruan					
10	BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo dapat menyimpan data dengan benar dan akurat					
	<i>Tangibles (Bukti fisik)</i>	5	4	3	2	1
11	Lokasi BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo strategis dan mudah dijangkau					
12	Kelengkapan formulir dan alat tulis untuk peserta					
13	Kebersihan dan kerapian ruang tunggu					
14	Tersedianya permen di meja pelayanan					

15	Kerapihan, kebersihan dan penampilan pegawai					
	<i>Empathy (Empati)</i>	5	4	3	2	1
16	Pegawai melayani dengan ramah/senyum					
17	Pegawai memberikan sapaan kepada peserta					
18	Pegawai memberikan perhatian individual kepada para peserta					
19	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada peserta					
20	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan					
	<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>	5	4	3	2	1
21	Pegawai bersedia menanggapi keluhan peserta					
22	Pegawai sigap dalam menyelesaikan keluhan peserta					
23	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh peserta					
24	Pegawai menerima dan melayani peserta dengan baik					
25	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan peserta					

Lampiran 5. Rekapitulasi hasil penelitian kualitas pelayanan

No	Nama	Jenis	Umur	Jenis Klaim	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Reliability				
	Responden	Kelamin					X1	X2	X3	X4	X5
1	R1	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
2	R2	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
3	R3	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
4	R4	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	5	5
5	R5	P	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
6	R6	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
7	R7	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
8	R8	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
9	R9	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
10	R10	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
11	R11	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
12	R12	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	5	5

						Swasta					
13	R13	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
14	R14	L	45	JKK	S1	Guru	3	5	5	4	5
15	R15	P	58	JP	S1	Perangkat Desa	2	4	4	5	5
16	R16	L	56	JP	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	5	4
17	R17	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	4
18	R18	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
19	R19	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	4	5
20	R20	P	23	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	5	5
21	R21	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5
22	R22	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
23	R23	L	37	JHT	D3	Perangkat Desa	5	4	5	5	4
24	R24	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5
25	R25	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5
26	R26	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
27	R27	P	30	JHT	D3	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5

28	R28	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	5
29	R29	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	5	5
30	R30	P	52	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
31	R31	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	4	5	4
32	R32	L	56	JP	SMA/K	Perangkat Desa	3	4	5	5	5
33	R33	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
34	R34	L	32	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	4
35	R35	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	4	5
36	R36	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
37	R37	P	35	JHT	S1	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
38	R38	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
39	R39	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	4
40	R40	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	4
41	R41	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
42	R42	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan	5	4	4	5	5

						Swasta					
43	R43	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
44	R44	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
45	R45	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5
46	R46	L	43	JHT	D3	Perangkat Desa	4	5	5	5	3
47	R47	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	4	5	5
48	R48	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5
49	R49	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
50	R50	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
51	R51	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	5
52	R52	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	5
53	R53	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	4	3
54	R54	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
55	R55	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
56	R56	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5

57	R57	P	34	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	4	4	5	5	5
58	R58	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	4
59	R59	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	4	4	5
60	R60	P	45	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	5
61	R61	P	34	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
62	R62	P	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	4	5
63	R63	P	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	5
64	R64	P	32	JKK	D3	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
65	R65	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	5	5
66	R66	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	4
67	R67	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	5	4
68	R68	L	30	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	3	4	4	5	5
69	R69	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	4	5
70	R70	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
71	R71	P	37	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5

72	R72	L	39	JHT	S1	Guru	4	4	4	5	5
73	R73	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	4
74	R74	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	5	4
75	R75	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	5
76	R76	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
77	R77	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
78	R78	P	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	4
79	R79	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
80	R80	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
81	R81	P	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5
82	R82	L	43	JHT	D3	Guru	2	5	5	4	5
83	R83	L	36	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	4	4
84	R84	L	41	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	4
85	R85	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4
86	R86	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5

87	R87	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5
-----------	-----	----------	-----------	------------	--------------	------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

No	Nama	Jenis	Umur	Jenis Klaim	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Assurance				
	Responden	Kelamin					X6	X7	X8	X9	X10
1	R1	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
2	R2	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
3	R3	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
4	R4	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	4	4
5	R5	P	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
6	R6	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
7	R7	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
8	R8	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
9	R9	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
10	R10	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	4	5
11	R11	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5

12	R12	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
13	R13	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
14	R14	L	45	JKK	S1	Guru	5	4	5	5	5
15	R15	P	58	JP	S1	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
16	R16	L	56	JP	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	4	4
17	R17	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
18	R18	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
19	R19	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
20	R20	P	23	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
21	R21	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
22	R22	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	5	4
23	R23	L	37	JHT	D3	Perangkat Desa	5	4	5	4	4
24	R24	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
25	R25	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
26	R26	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	5
27	R27	P	30	JHT	D3	Karyawan	4	5	4	5	5

						Swasta					
28	R28	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
29	R29	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
30	R30	P	52	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
31	R31	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	5
32	R32	L	56	JP	SMA/K	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
33	R33	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
34	R34	L	32	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
35	R35	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	5	4
36	R36	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	4
37	R37	P	35	JHT	S1	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
38	R38	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
39	R39	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
40	R40	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	4
41	R41	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	4	4

42	R42	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
43	R43	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
44	R44	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
45	R45	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
46	R46	L	43	JHT	D3	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
47	R47	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
48	R48	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
49	R49	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	4
50	R50	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
51	R51	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
52	R52	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
53	R53	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
54	R54	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
55	R55	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
56	R56	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan	5	4	5	5	4

						Swasta					
57	R57	P	34	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	4	5	5	5	4
58	R58	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	4
59	R59	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
60	R60	P	45	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
61	R61	P	34	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
62	R62	P	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
63	R63	P	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
64	R64	P	32	JKK	D3	Karyawan Swasta	5	5	4	5	4
65	R65	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
66	R66	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
67	R67	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
68	R68	L	30	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	4	5	5	5	4
69	R69	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	4
70	R70	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
71	R71	P	37	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	4	5

						Swasta					
72	R72	L	39	JHT	S1	Guru	5	4	5	4	5
73	R73	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	4	5
74	R74	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	4
75	R75	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	4
76	R76	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
77	R77	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
78	R78	P	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
79	R79	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
80	R80	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
81	R81	P	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
82	R82	L	43	JHT	D3	Guru	5	5	4	5	4
83	R83	L	36	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	4	4
84	R84	L	41	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	4	5
85	R85	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	5
86	R86	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	4	5	5

						Swasta					
87	R87	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4

No	Nama	Jenis	Umur	Jenis Klaim	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Tangible				
	Responden	Kelamin					X11	X12	X13	X14	X15
1	R1	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	4	5
2	R2	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
3	R3	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
4	R4	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
5	R5	P	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
6	R6	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
7	R7	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
8	R8	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
9	R9	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
10	R10	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan	4	5	5	5	4

						Swasta					
11	R11	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
12	R12	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
13	R13	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
14	R14	L	45	JKK	S1	Guru	3	5	5	5	4
15	R15	P	58	JP	S1	Perangkat Desa	4	5	5	5	5
16	R16	L	56	JP	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
17	R17	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
18	R18	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
19	R19	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
20	R20	P	23	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5
21	R21	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5
22	R22	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	4
23	R23	L	37	JHT	D3	Perangkat Desa	2	5	5	5	4
24	R24	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
25	R25	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5

26	R26	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	4
27	R27	P	30	JHT	D3	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
28	R28	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	5	4
29	R29	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
30	R30	P	52	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
31	R31	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5
32	R32	L	56	JP	SMA/K	Perangkat Desa	4	5	4	4	5
33	R33	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
34	R34	L	32	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
35	R35	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
36	R36	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
37	R37	P	35	JHT	S1	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
38	R38	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
39	R39	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
40	R40	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan	3	5	4	5	5

						Swasta					
41	R41	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	4	5	5
42	R42	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
43	R43	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
44	R44	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
45	R45	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
46	R46	L	43	JHT	D3	Perangkat Desa	4	5	5	4	5
47	R47	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
48	R48	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
49	R49	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
50	R50	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
51	R51	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
52	R52	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
53	R53	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
54	R54	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5

55	R55	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
56	R56	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
57	R57	P	34	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	4	5	5	5	5
58	R58	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
59	R59	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
60	R60	P	45	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	5	5
61	R61	P	34	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5
62	R62	P	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
63	R63	P	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
64	R64	P	32	JKK	D3	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
65	R65	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
66	R66	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
67	R67	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4
68	R68	L	30	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	4	5	4	5	4
69	R69	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5

70	R70	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
71	R71	P	37	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	5	5
72	R72	L	39	JHT	S1	Guru	4	5	5	5	5
73	R73	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	5
74	R74	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	5
75	R75	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	4
76	R76	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
77	R77	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
78	R78	P	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	4	5	5	5
79	R79	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	5	4	5
80	R80	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
81	R81	P	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	2	5	5	5	5
82	R82	L	43	JHT	D3	Guru	3	5	5	5	5
83	R83	L	36	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
84	R84	L	41	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	5	4	5	5

85	R85	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4
86	R86	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	4
87	R87	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	3	4	5	5	5

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Jenis Klaim	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Emphaty				
							X16	X17	X18	X19	X20
1	R1	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
2	R2	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	4	4
3	R3	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
4	R4	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	4	4
5	R5	P	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
6	R6	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
7	R7	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
8	R8	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
9	R9	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5

10	R10	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
11	R11	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
12	R12	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
13	R13	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
14	R14	L	45	JKK	S1	Guru	5	5	4	5	5
15	R15	P	58	JP	S1	Perangkat Desa	5	5	4	5	5
16	R16	L	56	JP	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
17	R17	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
18	R18	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
19	R19	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
20	R20	P	23	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
21	R21	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
22	R22	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
23	R23	L	37	JHT	D3	Perangkat Desa	4	5	5	5	5
24	R24	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
25	R25	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	5	5

						Swasta					
26	R26	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
27	R27	P	30	JHT	D3	Karyawan Swasta	4	5	4	5	5
28	R28	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	5
29	R29	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
30	R30	P	52	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
31	R31	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4
32	R32	L	56	JP	SMA/K	Perangkat Desa	4	5	5	4	5
33	R33	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
34	R34	L	32	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
35	R35	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
36	R36	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
37	R37	P	35	JHT	S1	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
38	R38	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
39	R39	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5

40	R40	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
41	R41	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
42	R42	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
43	R43	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
44	R44	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
45	R45	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
46	R46	L	43	JHT	D3	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
47	R47	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
48	R48	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
49	R49	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
50	R50	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
51	R51	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
52	R52	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
53	R53	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
54	R54	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	5	5

						Swasta					
55	R55	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
56	R56	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
57	R57	P	34	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
58	R58	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	4	5
59	R59	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
60	R60	P	45	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
61	R61	P	34	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
62	R62	P	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
63	R63	P	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
64	R64	P	32	JKK	D3	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
65	R65	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
66	R66	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
67	R67	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
68	R68	L	30	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	4	4	5	4	5
69	R69	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	5	5

						Swasta					
70	R70	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
71	R71	P	37	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
72	R72	L	39	JHT	S1	Guru	5	5	5	5	5
73	R73	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
74	R74	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
75	R75	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
76	R76	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
77	R77	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
78	R78	P	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4
79	R79	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
80	R80	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
81	R81	P	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
82	R82	L	43	JHT	D3	Guru	5	5	5	5	4
83	R83	L	36	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
84	R84	L	41	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	5	5

						Swasta					
85	R85	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
86	R86	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
87	R87	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5

No	Nama	Jenis	Umur	Jenis Klaim	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Responsiveness				
	Responden	Kelamin					X21	X22	X23	X24	X25
1	R1	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
2	R2	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
3	R3	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
4	R4	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
5	R5	P	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5
6	R6	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
7	R7	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
8	R8	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan	4	4	4	4	4

						Swasta					
9	R9	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
10	R10	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
11	R11	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
12	R12	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
13	R13	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4
14	R14	L	45	JKK	S1	Guru	5	5	5	5	5
15	R15	P	58	JP	S1	Perangkat Desa	5	4	5	5	5
16	R16	L	56	JP	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
17	R17	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
18	R18	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	4	4
19	R19	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
20	R20	P	23	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
21	R21	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5
22	R22	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
23	R23	L	37	JHT	D3	Perangkat Desa	5	5	4	5	5

24	R24	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
25	R25	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
26	R26	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4
27	R27	P	30	JHT	D3	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
28	R28	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5
29	R29	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
30	R30	P	52	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
31	R31	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	4	5	4
32	R32	L	56	JP	SMA/K	Perangkat Desa	5	4	5	4	5
33	R33	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
34	R34	L	32	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
35	R35	L	24	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
36	R36	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
37	R37	P	35	JHT	S1	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
38	R38	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	5	5

						Swasta					
39	R39	L	48	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
40	R40	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
41	R41	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
42	R42	P	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
43	R43	L	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
44	R44	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	5	5	5
45	R45	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
46	R46	L	43	JHT	D3	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
47	R47	L	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
48	R48	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
49	R49	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
50	R50	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
51	R51	L	25	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
52	R52	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5

53	R53	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
54	R54	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	5	5
55	R55	P	21	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
56	R56	L	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
57	R57	P	34	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	5	5	5	5	5
58	R58	L	33	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
59	R59	L	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
60	R60	P	45	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
61	R61	P	34	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
62	R62	P	38	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
63	R63	P	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
64	R64	P	32	JKK	D3	Karyawan Swasta	4	5	5	5	5
65	R65	L	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
66	R66	L	29	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
67	R67	L	22	JHT	SMA/K	Karyawan	5	5	5	4	5

						Swasta					
68	R68	L	30	JHT	SMA/K	Perangkat Desa	5	4	4	5	5
69	R69	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
70	R70	P	42	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
71	R71	P	37	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
72	R72	L	39	JHT	S1	Guru	5	5	5	5	5
73	R73	L	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
74	R74	P	26	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
75	R75	P	39	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
76	R76	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
77	R77	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
78	R78	P	51	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
79	R79	P	22	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
80	R80	P	28	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	4	4	4	5	5
81	R81	P	30	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
82	R82	L	43	JHT	D3	Guru	5	5	5	5	5

83	R83	L	36	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
84	R84	L	41	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5
85	R85	L	35	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	4	5	5
86	R86	L	31	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5
87	R87	P	27	JHT	SMA/K	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5

No	Nama Responden	Reliability					Assurance					Tangible					Emphaty					Responsiveness					Total Skor	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25		
1	R1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	119	
2	R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
3	R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
4	R4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
5	R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124
6	R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
7	R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
8	R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
9	R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
10	R10	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119
11	R11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
12	R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	123
13	R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
14	R14	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	117
15	R15	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	117
16	R16	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	113
17	R17	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	117
18	R18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	116
19	R19	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	119
20	R20	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
21	R21	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	116
22	R22	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116

23	R23	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114
24	R24	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	117
25	R25	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	116
26	R26	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	114
27	R27	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118
28	R28	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	112
29	R29	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
30	R30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	121
31	R31	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	110
32	R32	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	115
33	R33	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
34	R34	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
35	R35	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
36	R36	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
37	R37	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
38	R38	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
39	R39	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	118
40	R40	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	114
41	R41	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
42	R42	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	119
43	R43	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
44	R44	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	120
45	R45	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
46	R46	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
47	R47	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117

Lampiran 6. Output hasil SPSS

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	40	46,0	46,0	46,0
	L	47	54,0	54,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	47	54,0	54,0	54,0
	31-40	24	27,6	27,6	81,6
	41-50	9	10,3	10,3	92,0
	51-60	7	8,0	8,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Jenis_klaim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	JHT	82	94,3	94,3	94,3
	JKK	2	2,3	2,3	96,6
	JP	3	3,4	3,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	78	89,7	89,7	89,7
	Perangkat Desa	5	5,7	5,7	95,4
	Guru	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	SMA/K	78	89,7	89,7	89,7
	D3	6	6,9	6,9	96,6
	S1	3	3,4	3,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Reliability

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	13,8	13,8	13,8
	Ragu-Ragu	31	35,6	35,6	49,4
	Setuju	26	29,9	29,9	79,3
	Sangat Setuju	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	33	37,9	37,9	37,9
	Sangat Setuju	54	62,1	62,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	33	37,9	37,9	37,9
	Sangat Setuju	54	62,1	62,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	21	24,1	24,1	24,1
	Sangat Setuju	66	75,9	75,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	22	25,3	25,3	27,6
	Sangat Setuju	63	72,4	72,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Assurance

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	27	31,0	31,0	31,0
	Sangat Setuju	60	69,0	69,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	19	21,8	21,8	21,8
	Sangat Setuju	68	78,2	78,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	25	28,7	28,7	28,7
	Sangat Setuju	62	71,3	71,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	26	29,9	29,9	29,9
	Sangat Setuju	61	70,1	70,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Setuju	27	31,0	31,0	31,0
	Sangat Setuju	60	69,0	69,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Tangibles

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12,6	12,6	12,6
	Ragu-Ragu	29	33,3	33,3	46,0
	Setuju	28	32,2	32,2	78,2
	Sangat Setuju	19	21,8	21,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	13	14,9	14,9	14,9
	Sangat Setuju	74	85,1	85,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	12	13,8	13,8	13,8
	Sangat Setuju	75	86,2	86,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	13	14,9	14,9	14,9
	Sangat Setuju	74	85,1	85,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	16	18,4	18,4	18,4
	Sangat Setuju	71	81,6	81,6	100,0

Total	87	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Emphaty

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	18	20,7	20,7	20,7
	Sangat Setuju	69	79,3	79,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	11	12,6	12,6	12,6
	Sangat Setuju	76	87,4	87,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	11	12,6	12,6	12,6
	Sangat Setuju	76	87,4	87,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	19	21,8	21,8	21,8
	Sangat Setuju	68	78,2	78,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	15	17,2	17,2	17,2
	Sangat Setuju	72	82,8	82,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Responsiveness

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	11	12,6	12,6	12,6
	Sangat Setuju	76	87,4	87,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	16	18,4	18,4	18,4
	Sangat Setuju	71	81,6	81,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	12	13,8	13,8	13,8
	Sangat Setuju	75	86,2	86,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	22	25,3	25,3	25,3
	Sangat Setuju	65	74,7	74,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	10	11,5	11,5	11,5
	Sangat Setuju	77	88,5	88,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Lampiran 7. Foto pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo

