

Lampiran 1. Informed Consent

INFORMED CONSENT

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya menyatakan untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendorong Sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung” yang diselenggarakan oleh Rihlata Rasulinnajwa, mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang. Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami dan menerima bahwa:

1. Saya diminta untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan yang sejujur-jujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan **DIRAHASIAKAN** dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Guna menunjang kelancaran penelitian yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang terkait dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.

Dalam menandatangani lembar ini, saya **TIDAK ADA PAKSAAN** dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti penelitian.

Tulungagung,.....2022

Peneliti

Responden

Rihlata Rasulinnajwa

(.....)

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENDONOR SUKARELA DI PMI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD

SMP/ sederajat SMA/ sederajat

Akademi/ sederajat Lain-lain

Pekerjaan : Tidak Bekerja Wiraswasta

Petani/ Buruh Ibu Rumah Tangga

PNS Pelajar/ Mahasiswa

TNI/ POLRI Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda ($\sqrt{\quad}$) pada jawaban yang sesuai dengan persepsi/ pengalaman yang bapak/ ibu/ saudara rasakan ketika mendapat pelayanan donor darah di PMI Kabupaten Tulungagung. Alternatif jawaban :

1 = Sangat Tidak Setuju

4 = Setuju

2 = Tidak Setuju

5 = Sangat Setuju

3 = Netral

No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
A	<i>Tangible (bukti langsung)</i>					
1.	Peralatan yang ada di PMI Kabupaten Tulungagung modern (peralatan kesehatan, meja, kursi, televisi, komputer)					
2.	Karyawan PMI Kabupaten Tulungagung selalu berpenampilan bersih dan rapi					
3.	Fasilitas yang ada di PMI Kabupaten Tulungagung bersih dan dalam keadaan baik (meja,kursi)					
4.	Lingkungan kantor PMI Kabupaten Tulungagung memiliki tempat yang nyaman					
B	<i>Reliability (kehandalan)</i>					
5.	Karyawan PMI Kabupaten Tulungagung cepat dalam menangani pelanggan					
6.	PMI Kabupaten Tulungagung memberikan perhatian jika ada peserta yang mengalami keluhan					
7.	PMI Kabupaten Tulungagung selalu memberikan pelayanan tepat waktu					
8.	Karyawan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan ketika ada masalah					
C	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					

9.	Karyawan PMI Kabupaten Tulungagung sabar dalam menangani keluhan pelanggan					
10.	Karyawan bersedia membantu pelanggan ketika ada keluhan					
11.	Karyawan bersedia menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan					
D	Assurance (jaminan)					
12.	Pendonor percaya kepada karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pasien					
13.	Karyawan selalu baik menjawab keluhan pelanggan dengan baik					
14.	Karyawan selalu bersikap sopan kepada pelanggan					
15.	Pendonor merasa aman dan nyaman saat berada di PMI Kabupaten Tulungagung					
E	Empathy (peduli)					
16.	Karyawan PMI Kabupaten Tulungagung memberikan perhatian individual kepada pelanggan					
17.	Karyawan PMI Kabupaten Tulungagung memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan/masalah pelanggan					
18.	PMI Kabupaten Tulungagung memiliki jam buka tepat waktu					

No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Kepuasan Pelanggan						
19.	Pelayanan yang diberikan pihak PMI Kabupaten Tulungagung secara cepat dan tepat sehingga pendonor merasa puas					
20.	Keramahan yang dimiliki oleh karyawan PMI Kabupaten Tulungagung membuat pendonor merasa puas					
21.	Fasilitas (meja,kursi) serta keamanan yang ada di PMI Kabupaten Tulungagung membuat pendonor merasa puas					
22.	Sikap sopan santun yang dimiliki karyawan PMI Kabupaten Tulungagung membuat pendonor merasa puas					
23.	Karyawan melayani dengan sepenuh hati sehingga pendonor merasa puas					
24.	Kemampuan karyawan PMI Kabupaten Tulungagung dalam menangani keluhan pelanggan membuat pendonor merasa puas					
25.	Karyawan menunjukkan perhatian dan kesungguhan yang cukup besar dalam menangani keluhan pelanggan sehingga pendonor merasa puas					

Lampiran 3. Surat Ijin 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.08.02/6.4/2226/2022 03 Oktober 2022
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth :
Kepala UDD PMI Kabupaten Tulungagung
di
Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Teknologi Bank Darah Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Rihlata Rasulinnajwa
NIM : P17440201027
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pendoron Darah Sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung
Periode Penelitian : Oktober-November 2022
Metode Penelitian : Metode kuesioner dengan pengumpulan data primer. Instrumen yang digunakan yaitu lembar 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 Teknologi Bank Darah

Dr. Ni Luh Putu Eka S. S.Kp. M.Kes.
NIP. 19650504 198803 2 001

- 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 4. Surat Balasan Penelitian



Tulungagung, 3 Oktober 2022

No : ~~443~~02.06.22/ UDD / X / 2022
Lamp : -
Hal : Balasan Ijin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth.
Direktur Poltekkes Kemenkes Malang
Di
Tempat

Menjawab surat dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Nomor : PP.08.02/6.4/2226/2022 menerangkan bahwa :
Nama : Rihlata Rasulinnajwa
NIM : P17440201027
Judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pendonor Sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung
Telah kami setuju untuk Ijin Pelaksanaan Penelitian di Unit Donor
Darah PMI Kabupaten Tulungagung.
Atas perhatian dan kerjasamanya ,kami sampaikan terimakasih.

PMI Kabupaten Tulungagung



Unit Donor Darah PMI Kab. Tulungagung
Jln. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 39 Ringinpitu, Kedungwaru, Tulungagung 66223
Telp. 0355 - 321544 Fax. 0355 - 5237341 Email : uddpmikab.tulungagung@yahoo.co.id



Lampiran 5. Tabulasi Data Responden

A. Jawaban responden untuk variabel independent bukti langsung/*tangible* (X1)

No Responden	TANGIBLE (X1)				Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	4	5	19
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	5	18
7	5	4	4	4	17
8	4	4	5	5	18
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	3	15
11	5	5	4	5	19
12	5	5	4	4	18
13	5	4	4	4	17
14	5	5	5	5	20
15	5	4	4	4	17
16	5	4	5	5	19
17	5	5	4	4	18
18	5	4	4	5	18
19	5	4	4	4	17
20	5	5	4	4	18
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	4	5	5	4	18
26	4	4	4	4	16
27	5	5	4	5	19
28	5	5	5	4	19
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	5	4	4	18
33	5	5	5	5	20

34	4	4	4	4	16
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	4	5	5	18
44	5	5	5	5	20
45	5	4	5	4	18
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	4	5	4	5	18
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	5	17
62	4	4	4	4	16
63	5	5	5	5	20
64	5	4	5	5	19
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	5	4	5	19
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	5	5	5	5	20

74	5	4	5	4	18
75	4	4	4	4	16
76	4	4	5	5	18
77	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	4	19
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	16
84	3	4	3	4	14
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	4	3	5	4	16
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	20
95	5	4	4	4	17

B. Jawaban responden untuk variabel independent kehandalan/reliability (X2)

No Responden	RELIABILITY (X2)				Jumlah
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	4	5	5	19
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	4	17
7	5	5	5	4	19
8	5	5	4	4	18
9	4	4	3	4	15
10	3	3	4	4	14
11	5	5	4	5	19

12	5	5	5	4	19
13	4	4	4	4	16
14	4	5	5	4	18
15	4	4	4	5	17
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	5	4	4	4	17
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	4	17
25	5	5	5	5	20
26	4	4	4	4	16
27	5	5	4	5	19
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	5	4	4	18
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	5	17
35	3	5	4	5	17
36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	3	5	3	5	16
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16

52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16
63	5	5	5	5	20
64	5	5	4	5	19
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	5	5	4	19
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	5	5	4	4	18
74	3	4	3	4	14
75	4	4	4	4	16
76	5	5	4	4	18
77	5	5	4	5	19
78	4	4	4	5	17
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16

92	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	20
95	5	5	5	4	19

C. Jawaban responden untuk variabel independent daya tanggap/responsiveness
(X3)

No Responden	RESPONSIVENESS (X3)			Jumlah
	X3.1	X3.2	X3.3	
1	4	4	4	12
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	5	5	4	14
7	4	4	4	12
8	5	4	4	13
9	4	3	4	11
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	5	4	4	13
13	5	5	4	14
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	5	4	4	13
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	5	5	5	15
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	5	4	4	13
25	5	4	4	13
26	4	4	4	12
27	5	5	5	15
28	4	4	4	12

29	5	5	5	15
30	4	4	4	12
31	5	5	5	15
32	4	4	4	12
33	5	5	5	15
34	5	5	5	15
35	5	5	4	14
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	4	4	4	12
39	5	5	5	15
40	5	5	5	15
41	4	4	4	12
42	5	5	5	15
43	5	5	5	15
44	5	5	5	15
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	4	4	5	13
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	5	5	5	15
58	5	5	5	15
59	5	5	5	15
60	5	5	5	15
61	5	5	5	15
62	4	4	4	12
63	5	5	5	15
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15

69	5	5	5	15
70	5	5	5	15
71	5	5	5	15
72	5	5	5	15
73	5	4	4	13
74	4	4	4	12
75	5	5	5	15
76	4	5	5	14
77	5	5	5	15
78	5	5	4	14
79	5	5	5	15
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	5	5	5	15
83	5	5	5	15
84	4	4	4	12
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	5	5	5	15
90	4	4	4	12
91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	5	5	5	15
94	5	5	5	15
95	4	4	4	12

D. Jawaban responden untuk variabel independent jaminan/assurance (X4)

No Responden	ASSURANCE (X4)				Jumlah
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
1	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	4	4	5	5	18
5	5	5	5	5	20

6	4	4	5	5	18
7	4	4	4	4	16
8	5	5	4	4	18
9	5	4	4	4	17
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	4	19
12	4	4	4	4	16
13	4	4	5	4	17
14	5	5	4	4	18
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	5	17
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	4	4	5	5	18
25	4	4	5	5	18
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	4	19
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	4	5	4	18
33	5	5	4	4	18
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	4	4	4	4	16
42	4	5	5	5	19
43	5	5	5	5	20
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16

46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	5	5	5	5	20
64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	4	4	5	5	18
74	4	4	4	4	16
75	5	5	5	4	19
76	5	4	4	4	17
77	5	5	5	5	20
78	4	4	5	4	17
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	3	15
85	5	5	5	5	20

86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	4	4	5	5	18
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	20
95	4	4	4	4	16

E. Jawaban responden untuk variabel independent peduli/empathy (X5)

No Responden	EMPATHY (X5)			Jumlah
	X5.1	X5.2	X5.3	
1	4	4	4	12
2	5	5	5	15
3	4	5	5	14
4	4	4	5	13
5	5	5	5	15
6	5	4	5	14
7	5	5	4	14
8	4	4	4	12
9	4	5	4	13
10	5	4	4	13
11	4	5	4	13
12	5	5	5	15
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	5	5	5	15
16	5	5	4	14
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	5	5	5	15
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12

24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	5	5	15
28	5	4	5	14
29	5	5	5	15
30	4	4	4	12
31	5	5	5	15
32	5	4	5	14
33	3	3	3	9
34	4	4	5	13
35	5	5	3	13
36	4	4	4	12
37	5	5	5	15
38	4	4	4	12
39	4	4	3	11
40	5	5	5	15
41	4	4	4	12
42	5	5	4	14
43	5	5	5	15
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	5	5	5	15
58	5	5	5	15
59	5	5	5	15
60	5	5	5	15
61	5	5	5	15
62	4	4	4	12
63	5	5	5	15

64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	5	4	4	13
70	5	5	5	15
71	5	5	5	15
72	5	5	5	15
73	5	4	4	13
74	4	4	3	11
75	4	4	4	12
76	5	5	5	15
77	5	5	4	14
78	4	4	4	12
79	5	5	5	15
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	5	5	5	15
83	5	5	5	15
84	4	4	4	12
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	4	4	4	12
90	5	4	5	14
91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	5	5	5	15
94	5	5	5	15
95	5	5	5	15

F. Jawaban responden untuk variabel dependent kepuasan pendonor (Y)

No Responden	KEPUASAN PENDONOR (Y)							Jumlah
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
1	4	4	4	4	4	4	4	28

2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	5	5	5	4	4	4	32
7	5	5	5	4	4	4	5	32
8	5	5	5	5	4	4	4	32
9	4	4	3	3	4	3	4	25
10	4	3	5	4	4	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	3	4	4	4	3	3	25
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	4	4	4	4	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	4	4	5	5	5	5	32
24	4	5	4	4	4	4	4	29
25	4	4	4	5	5	4	4	30
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	5	5	5	5	5	4	5	34
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	5	5	5	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	4	5	5	5	5	5	5	34
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	5	5	5	5	5	5	5	35
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	4	4	4	4	4	4	4	28

42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	5	5	5	5	5	5	5	35
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	4	5	5	4	5	4	5	32
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	4	5	5	5	5	5	33
61	4	4	5	5	4	4	5	31
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	5	4	5	5	5	5	5	34
65	5	5	5	4	4	4	5	32
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	4	5	4	4	4	4	29
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	5	5	5	5	5	5	5	35
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	4	4	5	5	5	5	4	32
74	4	4	4	5	5	4	4	30
75	4	4	4	4	4	4	5	29
76	5	5	4	4	4	4	4	30
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	5	5	5	5	5	5	5	35

82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	5	5	4	5	5	5	5	34
84	3	4	3	4	4	4	4	26
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	5	5	5	5	5	5	35
89	5	5	4	4	4	5	5	32
90	4	4	5	4	4	4	4	29
91	4	4	5	5	4	4	4	30
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	4	4	4	4	4	4	4	28

Lampiran 6. Uji Validitas

A. Variabel Independen Bukti Langsung (*Tangible*)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.574**	.523**	.587**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.574**	1	.670**	.730**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.523**	.670**	1	.422*	.809**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.020	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.587**	.730**	.422*	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.020		.000
	N	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.809**	.895**	.809**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

B. Variabel Independen Kehandalan (*Reliability*)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.612**	.623**	.652**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.612**	1	.648**	.812**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.623**	.648**	1	.641**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.652**	.812**	.641**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.820**	.883**	.867**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

C. Variabel Independen Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.599**	.739**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.599**	1	.333	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.072	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.739**	.333	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.072		.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.935**	.736**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

D. Variabel Independen Jaminan (*Assurance*)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.634**	.603**	.577**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.634**	1	.552**	.688**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.603**	.552**	1	.783**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.577**	.688**	.783**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.832**	.822**	.870**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

E. Variabel Independen Peduli (*Empathy*)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.547**	.639**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.547**	1	.463*	.808**
	Sig. (2-tailed)	.002		.010	.000
	N	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.639**	.463*	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000
	N	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.880**	.808**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

F. Variabel Dependen Kepuasan Pendonor

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.610**	.283	.557**	.425*	.700**	.718**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.130	.001	.019	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.610**	1	.524**	.686**	.573**	.744**	.763**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.283	.524**	1	.383*	.614**	.626**	.514**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.130	.003		.037	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.557**	.686**	.383*	1	.717**	.716**	.745**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.037		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.425*	.573**	.614**	.717**	1	.614**	.727**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.700**	.744**	.626**	.716**	.614**	1	.863**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.718**	.763**	.514**	.745**	.727**	.863**	1	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.755**	.853**	.682**	.826**	.801**	.916**	.928**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 7. Uji Reliabilitas

A. Variabel Independen Bukti Langsung (*Tangible*) X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

B. Variabel Independen Keandalan (*Reliability*) X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

C. Variabel Independen Daya Tanggap (*Responsiveness*) X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

D. Variabel Independen Jaminan (*Assurance*) X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

E. Variabel Independen Peduli (*Empathy*) X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.841	4
------	---

F. Variabel Dependen Kepuasan Pendorong Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	8

Lampiran 8. Uji Deskriptif

A. Uji Deskriptif Variabel Independen Bukti Langsung (*Tangible*)

		Statistics				
		VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	2	2	2	2	2
Mean		4.71	4.62	4.62	4.63	18.58
Std. Deviation		.481	.509	.509	.506	1.698
Variance		.231	.259	.259	.256	2.885
Range		2	2	2	2	6
Minimum		3	3	3	3	14
Maximum		5	5	5	5	20

B. Uji Deskriptif Variabel Independen Kehandalan (*Reliability*)

		Statistics				
		VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	2	2	2	2	2
Mean		4.60	4.63	4.53	4.59	18.35
Std. Deviation		.572	.506	.562	.495	1.872
Variance		.328	.256	.316	.245	3.506
Range		2	2	2	1	6

Minimum	3	3	3	4	14
Maximum	5	5	5	5	20

C. Uji Deskriptif Variabel Independen Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		Statistics			
		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	2	2	2	2
Mean		4.67	4.61	4.59	13.87
Std. Deviation		.471	.511	.495	1.386
Variance		.222	.262	.245	1.920
Range		1	2	1	4
Minimum		4	3	4	11
Maximum		5	5	5	15

D. Uji Deskriptif Variabel Independen Jaminan (*Assurance*)

		Statistics				
		VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	2	2	2	2	2
Mean		4.61	4.59	4.65	4.59	18.44
Std. Deviation		.490	.495	.479	.516	1.785
Variance		.240	.245	.229	.266	3.185
Range		1	1	1	2	5
Minimum		4	4	4	3	15
Maximum		5	5	5	5	20

E. Uji Deskriptif Variabel Independen Peduli (*Empathy*)

		Statistics			
		VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	2	2	2	2

Mean	4.63	4.59	4.55	13.77
Std. Deviation	.506	.516	.579	1.455
Variance	.256	.266	.335	2.116
Range	2	2	2	6
Minimum	3	3	3	9
Maximum	5	5	5	15

F. Uji Deskriptif Variabel Dependen Kepuasan Pendoron

		Statistics							
		VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	2	2	2	2	2	2	2	2
Mean		4.56	4.57	4.61	4.60	4.57	4.53	4.59	32.02
Std. Deviation		.520	.539	.532	.514	.498	.543	.516	3.242
Variance		.271	.290	.283	.264	.248	.295	.266	10.510
Range		2	2	2	2	1	2	2	10
Minimum		3	3	3	3	4	3	3	25
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	35

Lampiran 9. Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00024, VAR00006, VAR00015, VAR00011, VAR00020 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: VAR00032

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.613	2.017

a. Predictors: (Constant), VAR00024, VAR00006, VAR00015, VAR00011, VAR00020

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	625.979	5	125.196	30.782	.000 ^b
	Residual	361.978	89	4.067		
	Total	987.958	94			

a. Dependent Variable: VAR00032

b. Predictors: (Constant), VAR00024, VAR00006, VAR00015, VAR00011, VAR00020

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.851	2.684		.317	.752
	VAR00006	.008	.176	.004	.048	.962
	VAR00011	.445	.160	.257	2.782	.007
	VAR00015	.781	.224	.334	3.493	.001
	VAR00020	.365	.171	.201	2.134	.036
	VAR00024	.384	.179	.172	2.142	.035

a. Dependent Variable: VAR00032