

LAMPIRAN

Lampiran 1 *Informed Consent*

INFORMED CONSENT

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Saya yang tersebut di atas menyatakan **SETUJU/ TIDAK SETUJU***.

Apabila saya memilih setuju, maka saya **BERSEDIA** untuk mengisi kuesioner penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan” diselenggarakan oleh Amira Aldini Askarila, mahasiswa dari Poltekkes Kemenkes Malang.

Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa: Saya diminta untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan yang sejujur-jujurnya.

Identitas dan informasi yang saya akan **DIRAHASIAKAN** dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.

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.

Batu,.....2024

Penulis

Informan

(.....)

(.....)

*Coret yang tidak perlu

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

c. Dimensi Mutu Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=T1 T2 T3 T4 T5 Tangible
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		Correlations					
		T1	T2	T3	T4	T5	Tangible
T1	Pearson Correlation	1	.671*	.559	.671*	.450	.787**
	Sig. (2-tailed)		.024	.074	.024	.165	.004
	N	11	11	11	11	11	11
T2	Pearson Correlation	.671*	1	.719*	.542	.363	.818**
	Sig. (2-tailed)	.024		.013	.085	.272	.002
	N	11	11	11	11	11	11
T3	Pearson Correlation	.559	.719*	1	.833**	.559	.923**
	Sig. (2-tailed)	.074	.013		.001	.074	.000
	N	11	11	11	11	11	11
T4	Pearson Correlation	.671*	.542	.833**	1	.261	.786**
	Sig. (2-tailed)	.024	.085	.001		.438	.004
	N	11	11	11	11	11	11
T5	Pearson Correlation	.450	.363	.559	.261	1	.700*
	Sig. (2-tailed)	.165	.272	.074	.438		.016
	N	11	11	11	11	11	11
Tangible	Pearson Correlation	.787**	.818**	.923**	.786**	.700*	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.004	.016	
	N	11	11	11	11	11	11

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

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

RELIABILITY

```
/VARIABLES=T1 T2 T3 T4 T5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	11	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	11	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
	5

d. Dimensi Mutu Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=Ra1 Ra2 Ra3 Ra4 Ra5 Reliability
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		Ra1	Ra2	Ra3	Ra4	Ra5	Reliability
Ra1	Pearson Correlation	1	.782**	1.000**	.417	.375	.872**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.202	.256	.000
	N	11	11	11	11	11	11
Ra2	Pearson Correlation	.782**	1	.782**	.226	.586	.843**
	Sig. (2-tailed)	.004		.004	.505	.058	.001
	N	11	11	11	11	11	11
Ra3	Pearson Correlation	1.000**	.782**	1	.417	.375	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.202	.256	.000
	N	11	11	11	11	11	11
Ra4	Pearson Correlation	.417	.226	.417	1	.289	.648*
	Sig. (2-tailed)	.202	.505	.202		.389	.031
	N	11	11	11	11	11	11
Ra5	Pearson Correlation	.375	.586	.375	.289	1	.686*
	Sig. (2-tailed)	.256	.058	.256	.389		.020
	N	11	11	11	11	11	11
Reliability	Pearson Correlation	.872**	.843**	.872**	.648*	.686*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.031	.020	
	N	11	11	11	11	11	11

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Ra1 Ra2 Ra3 Ra4 Ra5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	11	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	11	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	5

e. Dimensi Mutu Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=Re1 Re2 Re3 Re4 Re5 Re6 Responsiveness
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		Correlations						Responsiveness
		Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	
Re1	Pearson Correlation	1	.292	.652*	.559	.363	.392	.671*
	Sig. (2-tailed)		.384	.030	.074	.272	.233	.024
	N	11	11	11	11	11	11	11
Re2	Pearson Correlation	.292	1	.506	.522	.582	.405	.739**
	Sig. (2-tailed)	.384		.113	.099	.060	.217	.009
	N	11	11	11	11	11	11	11
Re3	Pearson Correlation	.652*	.506	1	.653*	.629*	.818**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.030	.113		.029	.038	.002	.000
	N	11	11	11	11	11	11	11
Re4	Pearson Correlation	.559	.522	.653*	1	.650*	.219	.716*
	Sig. (2-tailed)	.074	.099	.029		.030	.517	.013
	N	11	11	11	11	11	11	11
Re5	Pearson Correlation	.363	.582	.629*	.650*	1	.504	.799**
	Sig. (2-tailed)	.272	.060	.038	.030		.114	.003
	N	11	11	11	11	11	11	11
Re6	Pearson Correlation	.392	.405	.818**	.219	.504	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.233	.217	.002	.517	.114		.006
	N	11	11	11	11	11	11	11
Responsiveness	Pearson Correlation	.671*	.739**	.919**	.716*	.799**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.024	.009	.000	.013	.003	.006	
	N	11	11	11	11	11	11	11

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Re1 Re2 Re3 Re4 Re5 Re6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	11	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	11	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	6

f. Dimensi Mutu Pelayanan Jaminan (*Assurance*)

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 Assurance
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	Assurance
A1	Pearson Correlation	1	.879**	.391	.245	.586	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.235	.469	.058	.001
	N	11	11	11	11	11	11
A2	Pearson Correlation	.879**	1	.083	.078	.375	.669*
	Sig. (2-tailed)	.000		.808	.819	.256	.024
	N	11	11	11	11	11	11
A3	Pearson Correlation	.391	.083	1	.556	.833**	.728*
	Sig. (2-tailed)	.235	.808		.076	.001	.011
	N	11	11	11	11	11	11
A4	Pearson Correlation	.245	.078	.556	1	.495	.646*
	Sig. (2-tailed)	.469	.819	.076		.121	.032
	N	11	11	11	11	11	11
A5	Pearson Correlation	.586	.375	.833**	.495	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.058	.256	.001	.121		.001
	N	11	11	11	11	11	11
Assurance	Pearson Correlation	.841**	.669*	.728*	.646*	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.011	.032	.001	
	N	11	11	11	11	11	11

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

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	11	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	11	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

g. Mutu Pelayanan Empati (Empathy)

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6 Empathy
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

		Correlations						
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	Empathy
E1	Pearson Correlation	1	.553	.542	.671*	.375	.770**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.078	.085	.024	.256	.006	.005
	N	11	11	11	11	11	11	11
E2	Pearson Correlation	.553	1	.829**	.742**	.415	.479	.810**
	Sig. (2-tailed)	.078		.002	.009	.205	.136	.002
	N	11	11	11	11	11	11	11
E3	Pearson Correlation	.542	.829**	1	.671*	.719*	.505	.886**
	Sig. (2-tailed)	.085	.002		.024	.013	.113	.000
	N	11	11	11	11	11	11	11
E4	Pearson Correlation	.671*	.742**	.671*	1	.559	.516	.820**
	Sig. (2-tailed)	.024	.009	.024		.074	.104	.002
	N	11	11	11	11	11	11	11
E5	Pearson Correlation	.375	.415	.719*	.559	1	.686*	.794**
	Sig. (2-tailed)	.256	.205	.013	.074		.020	.004
	N	11	11	11	11	11	11	11
E6	Pearson Correlation	.770**	.479	.505	.516	.686*	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.006	.136	.113	.104	.020		.002
	N	11	11	11	11	11	11	11
Empathy	Pearson Correlation	.774**	.810**	.886**	.820**	.794**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000	.002	.004	.002	
	N	11	11	11	11	11	11	11

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	11	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	11	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN/KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat
Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu**

PETUNJUK

**MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA
PILIH**

BAGIAN I IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur :

- a) 18-22 tahun
- b) 23-32 tahun
- c) 33-42 tahun
- d) 43-52 tahun
- e) 53-62 tahun

Pendidikan Terakhir :

- a) SD
- b) SLTP
- c) SLTA
- d) Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3)

Pekerjaan :

- a) Pelajar/Mahasiswa
- b) Pegawai Negeri Sipil
- c) Pegawai Swasta
- d) Wiraswasta
- e) Petani
- f) Tidak bekerja
- g) Lainnya

BAGIAN II KUESIONER PENELITIAN

a. MUTU PELAYANAN

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i berikan besar artinya bagi kelancaran penelitian ini. Pilihlah satu alternatif tanggapan yang disediakan untuk tiap pernyataan dengan menuliskan tanda *checklist* (✓). Alternatif tanggapan yang disediakan terdiri atas:

1. **TS** (Tidak Setuju)
2. **KS** (Kurang Setuju)
3. **S** (Setuju)
4. **SB** (Sangat Setuju)

Tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Tanggapan yang diharapkan adalah yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		TS	KS	S	SS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				
3.	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman				
4.	Ruang tunggu pendaftaran tertata dengan rapi				
5.	Cukup tersedia tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Pelayanan dimulai tepat waktu				
2.	Administrasi pendaftaran dilakukan dengan mudah				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran menangani masalah				

	pasien dengan tepat dan professional				
5.	Petugas loket pendaftaran membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan cekatan				
2.	Petugas loket pendaftaran menyarankan hal-hal yang dibutuhkan pasien				
3.	Petugas loket pendaftaran cepat tanggap terhadap keluhan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan respon yang baik apabila mendapatkan complain dari pasien				
6.	Proses pendaftaran dilakukan dalam waktu kurang lebih 10 menit				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan saran yang dapat dipercaya				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman, bebas dari risiko dan keragu-raguan selama melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien)				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan dukungan dan kerjasama kepada pasien				
Empati (<i>Empathy</i>)					
1.	Keberadaan petugas loket pendaftaran membuat pasien merasa nyaman dan aman				
2.	Petugas loket pendaftaran melayani dengan penuh perhatian				
3.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien melayani dengan sabar				
4.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien memberi jawaban yang mudah				

	dimengerti				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien				
6.	Petugas loket pendaftaran memberikan toleransi kepada pasien apabila terjadi kesalahan				

b. Kepuasan Pasien

Bagaimana Tingkat kepuasan Saudara terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Batu?

- TP** (Tidak Puas)
- KP** (Kurang Puas)
- P** (Puas)
- SP** (Sangat Puas)

Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini menjadi salah satu responden yang secara sukarela meluangkan waktu untuk membaca dan mengisi kuesioner ini (Ananda, 2023).

Lampiran 4 Hasil Kuesioner

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						Kehandalan (<i>Reliability</i>)					Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						Jaminan (<i>Assurance</i>)					Empati (<i>Empathy</i>)						Kepuasan Pasien		
					T1	T2	T3	T4	T5	Total	Ra1	Ra2	Ra3	Ra4	Ra5	Total	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Total	A1	A2	A3	A4	A5	Total	E1	E2	E3		E4	E5
1	Perempuan	43-52	SD	Petani	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
2	Perempuan	23-32	SLTA	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
3	Perempuan	43-52	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
4	Perempuan	23-32	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
5	Perempuan	33-42	SLTA	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
6	Laki-Laki	23-32	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2	4	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
7	Laki-Laki	43-52	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	21	3
8	Perempuan	23-32	SLTA	Tidak Bekerja	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	3	19	3
9	Perempuan	23-32	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	3	20	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	19	4
10	Perempuan	23-32	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	21	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	22	4
11	Perempuan	53-62	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	
12	Perempuan	53-62	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
13	Laki-Laki	33-42	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
14	Perempuan	53-62	SLTP	Tidak Bekerja	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	4	20	4
15	Laki-Laki	43-52	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	14	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	3	15	2
16	Perempuan	43-52	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
17	Perempuan	33-42	Perguruan Tinggi	Lainnya	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4
18	Perempuan	43-52	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	14	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	12	2
19	Perempuan	53-62	SD	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
20	Laki-Laki	53-62	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3
21	Perempuan	23-32	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	20	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	18	3
22	Perempuan	18-22	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	16	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	16	2
23	Perempuan	43-52	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
24	Laki-Laki	43-52	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
25	Perempuan	53-62	SD	Lainnya	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	17	2

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						Kehandalan (<i>Reliability</i>)					Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						Jaminan (<i>Assurance</i>)					Empati (<i>Empathy</i>)						Kepuasan Pasien				
					T1	T2	T3	T4	T5	Total	Ra1	Ra2	Ra3	Ra4	Ra5	Total	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Total	A1	A2	A3	A4	A5	Total	E1	E2	E3		E4	E5	E6	Total
26	Perempuan	33-42	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3		
27	Perempuan	43-52	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3		
28	Perempuan	18-22	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	18	3		
29	Laki-Laki	18-22	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	2	12	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	14	2		
30	Perempuan	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	2	2	12	3	1	1	3	3	11	1	4	1	1	1	3	11	3	2	2	3	3	13	3	3	2	2	2	14	1	
31	Perempuan	23-32	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	17	2	
32	Laki-Laki	33-42	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	16	2	
33	Perempuan	18-22	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	17	2	
34	Perempuan	53-62	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	3	16	2	
35	Perempuan	23-32	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	3	19	4	4	2	3	2	15	2	2	3	3	3	17	3	
36	Laki-Laki	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17	2	3	3	2	3	2	15	3	2	3	4	3	15	3	2	2	3	3	16	2	
37	Perempuan	53-62	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	17	3	
38	Laki-Laki	23-32	SLTA	Lainnya	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	2	
39	Laki-Laki	43-52	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	
40	Perempuan	33-42	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	4	17	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	3	18	2	
41	Laki-Laki	23-32	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	
42	Perempuan	33-42	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	3
43	Laki-Laki	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17	2	2	3	3	3	3	16	4	3	3	3	2	15	3	3	1	2	3	2	14	3
44	Laki-Laki	33-42	SLTA	Pegawai Swasta	3	2	3	3	4	15	3	2	3	3	4	15	3	3	2	3	2	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	4	4	20	3
45	Perempuan	23-32	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3	
46	Perempuan	53-62	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17	2	2	3	2	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	
47	Perempuan	33-42	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	3	3	2	14	4	3	3	4	2	16	3	3	2	3	3	4	18	2
48	Perempuan	53-62	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	1	2	14	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	3	17	3	
49	Perempuan	53-62	SLTP	Petani	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	
50	Perempuan	43-52	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	4	20	4	

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					Kehandalan (<i>Reliability</i>)					Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						Jaminan (<i>Assurance</i>)					Empati (<i>Empathy</i>)						Kepuasan Pasien					
					T1	T2	T3	T4	T5	Total	Ra1	Ra2	Ra3	Ra4	Ra5	Total	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Total	A1	A2	A3	A4	A5	Total	E1	E2		E3	E4	E5	E6	Total
51	Laki-Laki	43-52	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	2	1	3	1	2	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	2
52	Perempuan	33-42	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	3	19	4
53	Perempuan	23-32	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
54	Perempuan	53-62	SD	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
55	Laki-Laki	43-52	SD	Lainnya	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	3	4	17	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	2	2	14	2
56	Perempuan	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
57	Perempuan	33-42	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	4	16	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	2	4	16	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	2	2	14	2
58	Perempuan	43-52	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
59	Perempuan	43-52	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3
60	Laki-Laki	23-32	SLTA	Lainnya	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	2	4	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	2	15	2
61	Perempuan	23-32	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
62	Perempuan	43-52	SD	Petani	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	2	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	3	17	2
63	Perempuan	33-42	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	3	19	3
64	Laki-Laki	33-42	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	4	17	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	3	18	2
65	Laki-Laki	53-62	SD	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
66	Perempuan	23-32	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
67	Perempuan	53-62	SD	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
68	Perempuan	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	1	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	3	21	3
69	Perempuan	33-42	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4
70	Perempuan	53-62	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
71	Laki-Laki	33-42	SLTP	Lainnya	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	13	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	3	15	2	
72	Laki-Laki	53-62	SD	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3
73	Perempuan	43-52	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	4	16	3	3	4	4	3	17	4	3	2	2	3	3	17	3
74	Perempuan	33-42	SLTA	Tidak Bekerja	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	3	4	20	3	3	2	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4
75	Perempuan	33-42	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	3	17	3

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Bukti Fisik (Tangible)						Kehandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)						Jaminan (Assurance)					Empati (Empathy)						Kepuasan Pasien								
					T1	T2	T3	T4	T5	Total	Ra1	Ra2	Ra3	Ra4	Ra5	Total	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Total	A1	A2	A3	A4	A5	Total	E1	E2	E3		E4	E5	E6	Total				
76	Perempuan	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3
77	Perempuan	18-22	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4		
78	Laki-Laki	43-52	SLTP	Petani	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	18	3			
79	Perempuan	33-42	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	18	3			
80	Laki-Laki	53-62	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	18	3			
81	Perempuan	33-42	Perguruan Tinggi	Lainnya	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	4	2	2	4	3	2	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	3	3	18	3			
82	Laki-Laki	53-62	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	4	19	3				
83	Perempuan	33-42	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	4	15	4	3	3	3	3	3	3	19	3				
84	Perempuan	53-62	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
85	Laki-Laki	33-42	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	4	21	3				
86	Perempuan	43-52	Perguruan Tinggi	Lainnya	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	2	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	3				
87	Laki-Laki	43-52	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	3	16	3				
88	Perempuan	33-42	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	2	3	17	3				
89	Perempuan	18-22	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4					
90	Perempuan	53-62	SD	Tidak Bekerja	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
91	Perempuan	23-32	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
92	Perempuan	43-52	Perguruan Tinggi	Lainnya	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	21	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	3	19	3					
93	Perempuan	18-22	SLTA	Tidak Bekerja	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
94	Perempuan	18-22	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
95	Perempuan	23-32	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	2	2	3	3	17	3					
96	Laki-Laki	53-62	SLTA	Pegawai Negeri Sipil	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
97	Perempuan	33-42	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	3					
98	Perempuan	53-62	SLTP	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3				
99	Perempuan	43-52	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	3	20	3					
100	Laki-Laki	23-32	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	3	20	3					

Lampiran 5 Hasil Pengujian Bivariat

a. Mutu Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

```

CROSSTABS
  /TABLES=Kategori_Tangible BY Kategori_Kepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.
    
```

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\AMIRA ALDINI\Downloads\LTA\HASIL LTA_FIX.sav

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Tangible * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100

Tangible * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Tangible	Setuju	Count	79	14	93
		% of Total	79.0%	14.0%	93.0%
	Tidak Setuju	Count	0	7	7
		% of Total	0.0%	7.0%	7.0%
Total		Count	79	21	100
		% of Total	79.0%	21.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	28.315 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	23.427	1	.000		
Likelihood Ratio	23.994	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.

b. Computed only for a 2x2 table

b. Mutu Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

```

CROSSTABS
  /TABLES=Kategori_Realibity BY Kategori_Kepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.
  
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Reliability * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100

Reliability * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien			
		Puas	Tidak Puas	Total	
Reliability	Setuju	Count	78	17	95
		% of Total	78.0%	17.0%	95.0%
	Tidak Setuju	Count	1	4	5
		% of Total	1.0%	4.0%	5.0%
Total		Count	79	21	100
		% of Total	79.0%	21.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.043 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	7.617	1	.006		
Likelihood Ratio	8.527	1	.004		
Fisher's Exact Test				.007	.007
N of Valid Cases	100				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,05.

b. Computed only for a 2x2 table

c. Mutu Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

```

CROSSTABS
  /TABLES=Kategori_Responsiveness BY Kategori_Kepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.
  
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Kategori_Responsiveness * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100

Kategori_Responsiveness * Kepuasan Pasien Crosstabulation

Kategori_Responsiveness		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Tidak Puas		
s	Setuju	Count	74	7	81
		% of Total	74.0%	7.0%	81.0%
	Tidak Setuju	Count	5	14	19
		% of Total	5.0%	14.0%	19.0%
Total	Count	79	21	100	
	% of Total	79.0%	21.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	39.245 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	35.422	1	.000		
Likelihood Ratio	33.234	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,99.

b. Computed only for a 2x2 table

d. Mutu Pelayanan Jaminan (*Assurance*)

```

CROSSTABS
  /TABLES=Kategori_Assurance BY Kategori_Kepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.
  
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Assurance * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Assurance * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Assurance	Setuju	Count	79	16	95
		% of Total	79.0%	16.0%	95.0%
	Tidak Setuju	Count	0	5	5
		% of Total	0.0%	5.0%	5.0%
Total	Count	79	21	100	
	% of Total	79.0%	21.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	19.799 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	15.104	1	.000		
Likelihood Ratio	16.650	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	100				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,05.

b. Computed only for a 2x2 table

e. Mutu Pelayanan Empati (*Empathy*)

```

CROSSTABS
  /TABLES=Kategori_Empathy BY Kategori_Kepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.
  
```

► **Crosstabs**

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Empathy * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Empathy * Kepuasan Pasien Crosstabulation

	Empathy	Setuju	Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
	Setuju	Count	78	13	91
		% of Total	78.0%	13.0%	91.0%
	Tidak Setuju	Count	1	8	9
		% of Total	1.0%	8.0%	9.0%
Total	Count	79	21	100	
	% of Total	79.0%	21.0%	100.0%	

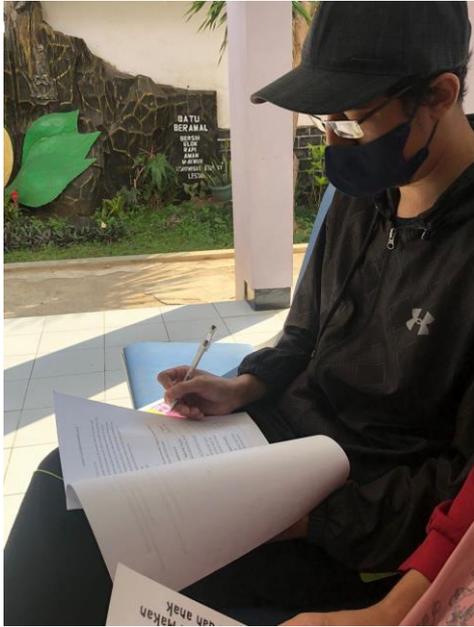
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27.476 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	23.163	1	.000		
Likelihood Ratio	21.871	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,89.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian

	KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG J. 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/F.XXI.18.1/2024	16 Januari 2024
Lampiran	: -	
Hal	: <u>Surat Ijin Penelitian</u>	
Yth.	Kepala Dinas Kesehatan Kota Batu di	
Tempat	Tempat	
	Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester VI Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:	
Nama	: AMIRA ALDINI ASKARILA	
NIM	: P17410211055	
Alamat	: Jl. Lesti No. 9, Kota Batu	
	Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :	
Waktu Pelaksanaan	: 23 Januari 2024	
Tempat Penelitian	: Puskesmas Kota Batu	
Jenis Data	: Survey kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan melalui penyebaran kuesioner	
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu	
	Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: AMIRA ALDINI ASKARILA No. Hp. 081235887778	
	Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.	
	 Hartaly Sarma Pangkot, SKM, MARS	
Kampus Utama	: J. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp. (0341) 566075, 571388	
Kampus I	: J. Srikoyo No. 106 Jember, Telp. (0331) 489013	
Kampus II	: J. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847	
Kampus III	: J. Dr. Soetomo No. 48 Surabaya, Telp. (0342) 801543	
Kampus IV	: J. KH Wazief Hasyim No. 649 Kediri Telp. (0354) 773093	
Kampus V	: J. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791283	
Kampus VI	: J. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Pondokare, Telp. (0352) 481782	



PEMERINTAH KOTA BATU

DINAS KESEHATAN

Jalan Panglima Sudirman Nomor 507 Telepon. (0341) 3061892
BATU 65313
Email : dinkes@batukota.go.id

Batu, 06 Januari 2024

Nomor : 070/40/422.107/U/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Batu

Di
BATU

Menindaklanjuti surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu Nomor : 070/079/422.105/SKP/2023 tanggal 22 Desember 2023 Perihal Ijin Penelitian, maka kami memberikan rekomendasi kepada :

Nama / NIM / NIK : Amira Aldini Askarila
Alamat : Jalan Lesti No. 10D RT. 04 RW. 02
No. Identitas : 3579014908030001
Judul Penelitian : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu
Tujuan Penelitian : Menganalisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat
Lokasi Penelitian : Puskesmas Batu
Waktu Penelitian : 12 Desember 2023 s/d 31 Januari 2024
Bidang Penelitian : Mutu Pelayanan
Status Penelitian : Penelitian dan Wawancara
Lembaga : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Fakultas : -
Jurusan : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Anggota Peneliti : -

Setelah melaksanakan kegiatan Ijin Penelitian dimohon untuk melaporkan hasilnya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BATU

Sekretaris



dr. YUNI ASTUTI
Pembina Tk I
197706012005012009