

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPASI

Setelah membaca penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan, Dengan ini saya menyatakan bahwa saya **setuju/tidak setuju** untuk dapat ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN YANG MENDAPATKAN PELAYANAN DI PUSKESMAS KENDALSARI KOTA MALANG 2023”**.

Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara bersifat sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila saya ingin berhenti dalam kegiatan ini, saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Pilih salah satu dari jawaban berikut !

- Setuju
- Tidak setuju

Sumber : (SIREGAR, 2017).

**LAMPIRAN KUESIONER
PENELITIAN**

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN
PESERTA JKN YANG MENDAPATKAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS KENDALSARI KOTA MALANG**

3. Identitas Responden

Petunjuk pengisian : berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara (i) (SIREGAR, 2017).

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
- c. Usia :
- d. Pendidikan terakhir :
 - Tidak sekolah (....)
 - Tamat SD (....)
 - Tamat SMP (....)
 - Tamat SMA/SMK (....)
 - Tamat D1-D3/ Perguruan tinggi (....)
- e. Pekerjaan :
 - Pelajar/Mahasiswa (...)
 - Ibu rumah tangga (....)
 - Wiraswasta Lainnya (.....)
 - Pegawai negeri/TNI/POLRI (....)

2. Pernyataan penelitian

Petunjuk pengisian : berikan penilaian memberikan tanda v (check) pada kolom yang telah disediakan.

3. Kualitas pelayanan

Keterangan :

- a. SP (sangat puas) : 5

- b. S (puas) : 4
- c. CP (cukup puas) : 3
- d. TP (tidak puas) : 2
- e. STP (sangat tidak puas) : 1

Tangible (bukti fisik)

No	Daftar Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih serta terawat					
2	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang					
3	rRuang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya					
4	Petugas puskesmas berpenampilan rapi dan profesional					
5	Kamar mandi puskesmas bersih dan terawat					

Reliability (Kehandalan)

No	Daftar Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh sungguh					
2	Puskesmas memberikan perawatan dengan cepat dan tidak berbelit-belit					
3	Perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien					
4	Jam saat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan					
5	Ketepatan petugas ketika menerbitkan surat rujukan					

Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Daftar Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien					
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik					
3	Petugas puskesmas /perawat memberitahu bila ada Keterlambatan pemeriksaan pasien					
4	Petugas puskesmas mengerti dan memahami apa yang diinginkan pasien					
5	Petugas puskesmas tanggap dalam melayani pasien					


Assurance (Jaminan)

No	Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang					
2	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang					
3	Dokter yang sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien					
4	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien					
5	Petugas puskesmas dapat menjelaskan dari pertanyaan yang pasien tanyakan					

Emphaty (Empati)

No	Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan					
2	Perawat selalu berusaha agar pasien merasa puas dengan kepedulian yang baik					
3	Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan					
4	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian kepada setiap pasien yang datang					
5	. Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien					

Lampiran 1.2 Sukrat Izin Penelitian Dinas Kesehatan

**PEMERINTAH KOTA MALANG**
DINAS KESEHATAN
Jl. Simpang LA. Sucipto No. 45 ☎ (0341) 406878 Fax. (0341) 406879
www.dinkes.malangkota.go.id-mail :dinkes@malangkota.go.id
MALANG Kode Pos : 65124

Malang, 15 JAN 2024

Nomor : 072/047-/35.73.402/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Kendalsari
Di
MALANG


Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa politeknik kesehatan kemenkes Malang tersebut di bawah ini :

NO	NAMA	NIM
1.	BIMO SAKTI AJI	P17430214075

Akan melaksanakan penelitian mulai tanggal 11 Januari s/d 10 Februari 2024 dengan Judul : tingkat kepuasan peserta JKN yang mendapatkan pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Kendalsari Kota Malang

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon Saudara untuk membantu memberikan data atau informasi yang diperlukan. Mahasiswa yang telah selesai melaksanakan penelitian, wajib melaporkan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang.

Demikian untuk mendapatkan perhatian.


Kepala Dinas Kesehatan
KOTA MALANG
Sekretaris,
dr. UMAR USMAN
Pembina
NIP. 19691111 199903 1 007

Lampiran 1.3 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/F.XXI.18.2/0097/2024 12 Januari 2024
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

Yth.
Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang
di

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester VI Prodi D3 Asuransi 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 : BIMO SAKTI AJI
NIM : P17430214075
Alamat : Jl Bunga Cengkeh No 25

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 11 Januari 2024 - 10 Februari 2024
Tempat Penelitian : Puskesmas Kendalsari
Jenis Data : Kuisisioner kepuasan pasien peserta JKN yang berobat di puskesmas kendalsari
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN YANG MENDAPATKAN PELAYANAN DI PUSKESMAS KENDALSARI KOTA MALANG 2023

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: BIMO SAKTI AJI No. Hp 088217617983.

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

Ketua Program Studi
Diploma 3 Asuransi Kesehatan
DIREKTORAT JENDERAL
TENAGA KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA
Anisa Admasti, SKM., MPH.



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/F.XXI.18.2/0029/2024
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

10 Januari 2024

Yth.
Kepala Puskesmas Kendalsari
di

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi 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 : BIMO SAKTI AJI
NIM : P17430214075
Alamat : Jl Bunga Cengkeh No 25 Malang

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 11 Januari 2024 - 10 Februari 2024
Tempat Penelitian : Puskesmas Kendalsari
Jenis Data : Kuisisioner kepuasan pasien peserta JKN yang berobat di puskesmas kendalsari
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN YANG MENDAPATKAN PELAYANAN DI PUSKESMAS KENDALSARI KOTA MALANG 2023

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: BIMO SAKTI AJI No. Hp 088217617983.

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



Lampiran 1.4 Data Penelitian

*DATA BELUM JADI.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Visible: 16 of 16 Variables

	inisial	JK	USIA	PT	PEKERJAAN	T	R	RE	A	E	U1	T_1	R_1	RE_1	A_1	E_1	var
1	M1	P	70	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	19	19	21	20	20	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2	M2	L	33	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	15	14	15	15	15	28-37	Tidak puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	
3	M3	P	38	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	17	18	20	18	18	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
4	M4	P	25	SMA/SMK	PELAJAR/ MAHASISWA	21	24	24	24	20	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
5	M5	L	33	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	21	24	21	21	17	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
6	M6	L	55	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	24	24	24	22	24	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
7	M7	L	26	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	24	19	19	20	19	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
8	M8	L	22	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	21	20	20	22	20	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
9	M9	P	29	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	24	20	18	18	20	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
10	M10	P	32	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	19	20	20	20	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
11	M11	P	32	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	15	18	18	17	28-37	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas	
12	M12	P	36	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	25	24	24	25	25	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
13	M13	P	22	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	23	24	23	22	23	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
14	M14	L	40	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	22	25	25	25	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
15	M15	P	46	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	19	20	20	19	20	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
16	M16	L	64	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	25	25	25	25	24	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
17	M17	P	54	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	20	21	19	20	21	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
18	M18	P	64	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	24	25	23	25	20	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
19	M19	P	68	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	25	25	25	25	25	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
20	M20	P	69	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	20	20	25	25	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
21	M21	P	70	SMP	IBU RUMAH TANGGA	21	22	25	25	20	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
22	M22	L	64	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	23	25	25	25	21	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
23	M23	P	54	SD	IBU RUMAH TANGGA	25	25	25	25	25	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
24	M24	P	75	TIDAK S...	IBU RUMAH TANGGA	18	14	21	19	20	68-77	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas	
25	M25	P	65	SMP	IBU RUMAH TANGGA	22	25	24	25	25	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	

Overview Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON Classic

Type here to search

*DATA BELUM JADI.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Visible: 16 of 16 Variables

	inisial	JK	USIA	PT	PEKERJAAN	T	R	RE	A	E	U1	T_1	R_1	RE_1	A_1	E_1	var
26	M26	P	66	SD	IBU RUMAH TANGGA	22	20	24	25	25	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
27	M27	P	59	SMP	IBU RUMAH TANGGA	25	25	25	24	24	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
28	M28	P	71	SMP	IBU RUMAH TANGGA	25	25	25	25	23	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
29	M29	P	64	SD	IBU RUMAH TANGGA	25	25	25	25	25	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
30	M30	P	54	SD	IBU RUMAH TANGGA	24	23	22	25	25	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
31	M31	L	76	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	15	15	15	15	15	68-77	Tidak puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	
32	M32	P	22	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	25	25	25	25	25	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
33	M33	P	71	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	25	25	20	20	20	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
34	M34	P	63	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	20	20	20	20	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
35	M35	L	73	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	25	25	24	25	25	68-77	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
36	M36	P	40	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	14	17	20	9	38-47	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	
37	M37	P	20	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	24	23	23	25	22	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
38	M38	P	39	D1 -D3/ ...	IBU RUMAH TANGGA	20	16	23	24	21	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
39	M39	L	30	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	20	19	21	20	19	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
40	M40	P	47	D1 -D3/ ...	IBU RUMAH TANGGA	18	17	14	13	13	38-47	Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	
41	M41	P	32	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	20	21	19	19	17	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
42	M42	P	60	SMP	IBU RUMAH TANGGA	24	23	25	25	23	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
43	M43	P	41	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	24	25	25	24	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
44	M44	L	56	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	25	25	23	24	22	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
45	M45	L	63	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	24	25	23	25	25	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
46	M46	P	32	D1 -D3/ ...	IBU RUMAH TANGGA	24	25	25	23	25	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
47	M47	L	42	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	25	24	21	25	24	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
48	M48	L	36	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	24	25	25	24	23	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
49	M49	L	31	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	24	21	25	25	24	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
50	M50	L	29	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	24	24	25	24	25	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	

Overview Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON Classic

Type here to search

*DATA BELUM JADI.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Search application

Visible: 16 of 16 Variables

	inisial	JK	USIA	PT	PEKERJAAN	T	R	RE	A	E	U1	T_1	R_1	RE_1	A_1	E_1	var
51	M51	P	48	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	25	24	25	25	24	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
52	M52	L	43	D1-D3/...	PNS/POLRI/TNI	25	25	24	25	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
53	M53	L	38	D1-D3/...	WIRASWASTA / LAINNYA	25	23	25	25	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
54	M54	L	45	D1-D3/...	WIRASWASTA / LAINNYA	25	25	25	25	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
55	M55	P	61	SMP	IBU RUMAH TANGGA	24	25	23	25	25	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
56	M56	L	42	D1-D3/...	WIRASWASTA / LAINNYA	24	25	25	25	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
57	M57	L	48	D1-D3/...	WIRASWASTA / LAINNYA	25	24	25	23	23	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
58	M58	L	57	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	23	24	20	23	25	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
59	M59	P	33	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	19	21	22	19	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
60	M60	P	24	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	25	24	23	20	17	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
61	M61	P	50	SMP	IBU RUMAH TANGGA	20	22	20	23	24	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
62	M62	L	39	D1-D3/...	WIRASWASTA / LAINNYA	22	24	24	22	20	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
63	M63	L	61	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	24	25	23	22	25	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
64	M64	P	58	SD	IBU RUMAH TANGGA	23	25	19	24	21	58-67	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
65	M65	L	49	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	24	23	18	23	21	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
66	M66	P	34	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	25	24	23	23	25	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
67	M67	P	48	SMP	IBU RUMAH TANGGA	20	21	17	24	21	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
68	M68	L	29	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	19	25	21	24	21	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
69	M69	P	28	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	21	24	25	21	20	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
70	M70	L	57	SMP	WIRASWASTA / LAINNYA	17	19	25	25	20	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
71	M71	L	24	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	20	17	22	20	22	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
72	M72	L	28	D1-D3/...	WIRASWASTA / LAINNYA	22	19	20	14	17	28-37	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	
73	M73	P	19	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	24	25	23	25	24	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
74	M74	P	24	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	22	25	23	25	17	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
75	M75	P	21	SMA/SMK	PELAJAR/ MAHASISWA	21	25	23	20	24	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	

Overview **Data View** Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON Classic

Type here to search Huja... ENG 8:52 31/01/2024

*DATA BELUM JADI.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Visible: 16 of 16 Variables

	Inisial	JK	USIA	PT	PEKERJAAN	T	R	RE	A	E	U1	T_1	R_1	RE_1	A_1	E_1	var
77	M77	L	26	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	20	20	21	25	24	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
78	M78	L	21	SMA/SMK	PELAJAR/ MAHASISWA	25	23	22	24	25	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
79	M79	P	26	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	15	24	22	21	25	17-27	Tidak puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
80	M80	P	28	D1 -D3/ ...	IBU RUMAH TANGGA	20	21	25	23	22	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
81	M81	L	24	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	19	17	24	19	19	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
82	M82	L	23	SMA/SMK	PELAJAR/ MAHASISWA	24	21	25	25	23	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
83	M83	P	27	D1 -D3/ ...	IBU RUMAH TANGGA	25	21	23	25	19	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
84	M84	P	23	SMA/SMK	PELAJAR/ MAHASISWA	20	19	25	23	25	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
85	M85	P	43	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	23	22	18	25	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
86	M86	P	37	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	20	18	17	17	20	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
87	M87	L	47	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	19	19	22	15	20	38-47	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	
88	M88	L	24	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	20	17	18	20	20	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
89	M89	L	48	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	16	20	21	25	25	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
90	M90	P	28	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	19	16	19	20	18	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
91	M91	P	22	SMA/SMK	PELAJAR/ MAHASISWA	25	23	22	22	23	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
92	M92	P	39	SMA/SMK	IBU RUMAH TANGGA	19	16	21	24	23	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
93	M93	P	31	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	23	18	22	16	20	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
94	M94	L	36	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	20	20	20	24	21	28-37	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
95	M95	L	60	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	17	15	23	25	22	58-67	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas	
96	M96	P	27	SMP	IBU RUMAH TANGGA	20	19	22	20	21	17-27	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
97	M97	L	30	SMA/SMK	WIRASWASTA / LAINNYA	17	17	17	14	19	28-37	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	
98	M98	L	56	D1 -D3/ ...	WIRASWASTA / LAINNYA	20	20	17	22	20	48-57	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
99	M99	P	38	SMP	IBU RUMAH TANGGA	17	19	24	17	24	38-47	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
100	M100	P	42	SMP	IBU RUMAH TANGGA	14	19	22	16	20	38-47	Tidak puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
101																	

Overview Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode: ON Classic

Type here to search Huja... 8:53 31/01/2024

Statistics

		PENDIRIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	Kategori Tangible	Kategori Reliabilit	Kategori Respons	Kategori Assuran	Kategori Empathy	JENIS KELAMIN	USIA
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PENDIDIKAN TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SEKOLAH	1	1.0	1.0	1.0
	SD	5	5.0	5.0	6.0
	SMP	19	19.0	19.0	25.0
	SMA/SMK	51	51.0	51.0	76.0
	D1 -D3/ PERGURUAN TINGGI	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/ MAHASISWA	7	7.0	7.0	7.0
	IBU RUMAH TANGGA	47	47.0	47.0	54.0
	WIRASWASTA / LAINNYA	45	45.0	45.0	99.0
	PNS/POLRI/TNI	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kategori Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	22.0	22.0	22.0
	2	23	23.0	23.0	45.0
	3	18	18.0	18.0	63.0
	4	14	14.0	14.0	77.0
	5	14	14.0	14.0	91.0
	6	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kategori Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	4	4.0	4.0	4.0
	Puas	96	96.0	96.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kategori Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	7	7.0	7.0	7.0
	Puas	93	93.0	93.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kategori Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Puas	97	97.0	97.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kategori Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	6.0	6.0	6.0
	Puas	94	94.0	94.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kategori Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
	Puas	96	96.0	96.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 1.5 Dokumentasi penelitian

