



LAMPIRAN 1
PRA SURVAI

PRA SURVEI

Lingkarilah pernyataan-pernyataan dibawah ini yang Anda rasa masih kurang mengenai kualitas jasa Puskesmas Kedungmundu Semarang

KEANDALAN (RELIABILITY)

1. Diagnosis petugas paramedis di Puskesmas Kedungmundu mengenai penyakit Anda terbukti akurat
2. Pelayanan pemeriksaan secara cepat
3. Pelayanan pemeriksaan secara tepat
4. Pelayanan pada saat mendaftar di loket cepat
5. Pelayanan pasien sesuai dengan jam pelayanan yang berlaku
6. Jasa pelayanan di Puskesmas Kedungmundu sesuai dengan biaya yang telah Anda keluarkan

DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

7. Petugas paramedis menanggapi dengan cepat keluhan/ permasalahan yang disampaikan pasien
8. Adanya tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan
9. Petugas Paramedis bersedia mendengarkan keluhan kesah Anda
10. Petugas Puskesmas memberikan informasi yang jelas terhadap apa yang Anda butuhkan
11. Prosedur/ tata cara untuk periksa di Puskesmas Kedungmundu mudah
12. Pada saat menunggu giliran periksa tidak lama

JAMINAN (ASSURANCE)

13. Petugas Paramedis memiliki pengetahuan/ kemampuan dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien
14. Petugas paramedis dapat memberikan informasi yang akurat mengenai penyakit Anda
15. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya terampil dalam bekerja
16. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya sopan dalam bekerja
17. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya ramah dalam bekerja
18. Kendaraan yang Anda parkir di tempat parkir aman

EMPATI (EMPHATY)

19. Petugas paramedis memberikan perhatian yang khusus kepada pasien
20. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya tidak membedakan status sosial pasien dalam melayani pasiennya
21. Petugas Paramedis dan pegawai Puskesmas lainnya mau mengenal pasien dengan baik

BUKTI LANGSUNG (TANGIBLE)

22. Puskesmas Kedungmundu mempunyai fasilitas medis dan peralatan yang lengkap
23. Lokasi Puskesmas Kedungmundu strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum
24. Ruangan di Puskesmas kedungmundu nyaman
25. Lingkungan di sekitar Puskesmas Kedungmundu bersih
26. Puskesmas Kedungmundu mempunyai lahan parkir yang luas dan aman
27. Ruangan di Puskesmas Kedungmundu bersih

HASIL PRA SURVEI

RESP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	JML
PERNY																
1	V	V	V			V		V	V	V			V		V	9
2			V		V							V	V			4
3				V			V	V	V		V					5
4	V									V				V		2
5		V	V		V				V	V		V	V	V		8
6	V										V	V				3
7		V	V	V	V				V							5
8	V					V				V	V					4
9							V									1
10	V				V											2
11	V	V							V							3
12			V	V	V			V	V	V	V	V	V			8
13		V				V	V				V				V	6
14	V				V											2
15				V												1
16			V											V		2
17	V	V			V			V		V						5
18									V							1
19	V	V					V									3
20				V												1
21	V	V			V	V		V	V					V	V	8
22		V	V	V	V		V		V	V	V	V	V			10
23																
24	V											V				2
25		V		V	V	V	V			V	V				V	8
26		V		V		V								V		4
27	V							V		V						3



LAMPIRAN 2
KUESIONER

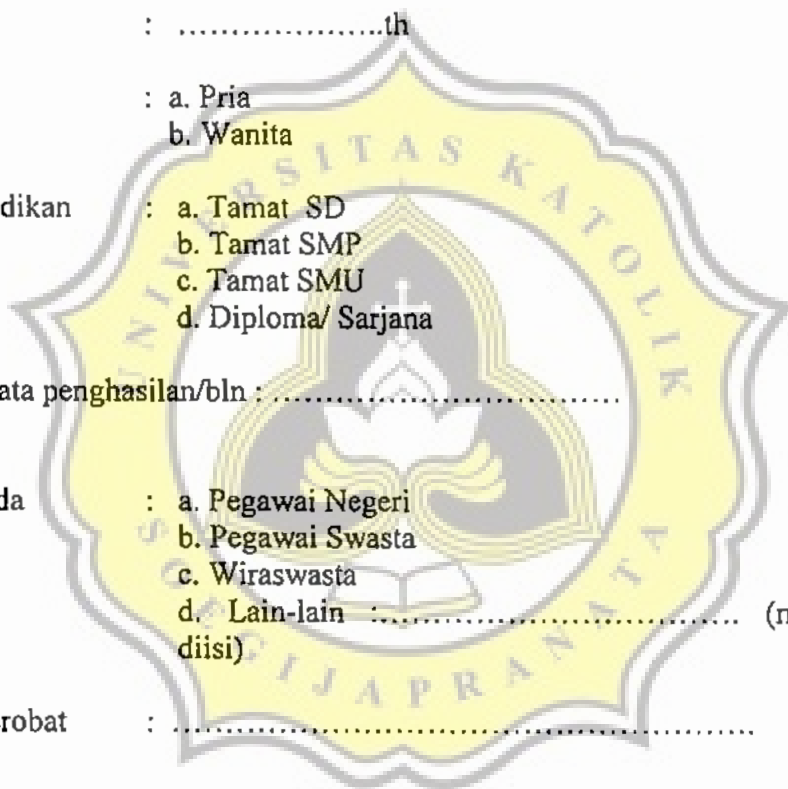
KUESIONER

Dengan hormat, untuk mengetahui harapan dan kenyataan yang Anda rasakan terhadap kualitas jasa Puskesmas Kedungmundu, kami mohon partisipasi Anda secara sukarela untuk menjawab pertanyaan berikut secara jujur dan benar. Anda tidak perlu mencantumkan nama untuk menjaga kerahasiaan Anda. Atas peran serta Anda, sebelum dan sesudahnya kami ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Beri tanda X pada pilihan dibawah ini dan jawablah pertanyaan yang ada sesuai dengan keadaan Anda.

1. Usia Anda :
2. Jenis kelamin : a. Pria
b. Wanita
3. Tingkat Pendidikan : a. Tamat SD
b. Tamat SMP
c. Tamat SMU
d. Diploma/ Sarjana
4. Tingkat rata-rata penghasilan/bln :
5. Pekerjaan Anda : a. Pegawai Negeri
b. Pegawai Swasta
c. Wiraswasta
d. Lain-lain : (mohon diisi)
6. Siapa yang berobat :



II. KUESIONER MENGENAI HARAPAN PASIEN PUSKESMAS KEDUNGMUNDU SEMARANG

Petunjuk :

Beri jawaban atas pernyataan-pernyataan di bawah ini mengenai kualitas pelayanan yang Anda **Harapkan** dengan cara melingkari salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan lima untuk setiap pernyataannya dengan ketentuan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

KEANDALAN (RELIABILITY)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Anda mengharapkan keakuratan diagnosis mengenai penyakit Anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Anda mengharapkan pelayanan pemeriksaan secara cepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Anda mengharapkan pelayanan pemeriksaan secara tepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Anda mengharapkan pelayanan saat mendaftar di loket cepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Anda mengharapkan pelayanan pasien sesuai dengan jam pelayanan yang berlaku | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Anda mengharapkan kesesuaian antara jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang telah dikeluarkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Anda mengharapkan cepat tanggapnya petugas paramedis dalam menanggapi permasalahan yang disampaikan pasien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Anda mengharapkan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Anda mengharapkan petugas Paramedis bersedia mendengarkan keluhan kesah Anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Anda mengharapkan petugas Puskesmas memberikan informasi yang jelas terhadap apa yang Anda butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Anda mengharapkan kemudahan prosedur/ tata cara untuk periksa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Anda mengharapkan pada saat menunggu giliran periksa tidak lama | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

JAMINAN (ASSURANCE)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 13. Anda mengharapkan petugas Paramedis memiliki pengetahuan/ kemampuan dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Anda mengharapkan petugas paramedis dapat memberikan informasi yang akurat mengenai penyakit Anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15. Anda mengharapkan keterampilan petugas paramedis dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Anda mengharapkan kesopanan pegawai puskesmas dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Anda mengharapkan keramahan pegawai puskesmas dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Anda mengharapkan keamanan terhadap kendaraan yang Anda parkir di tempat parkir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EMPATI (EMPHATY)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 19. Anda mengharapkan petugas paramedis memberikan perhatian yang khusus kepada pasien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Anda mengharapkan petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya tidak membedakan status sosial pasien dalam melayani pasiennya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Anda mengharapkan petugas Paramedis dan pegawai Puskesmas lainnya mau mengenal pasien dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

BUKTI LANGSUNG (TANGIBLE)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 22. Anda mengharapkan Puskesmas Kedungmundu mempunyai fasilitas medis dan peralatan yang lengkap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Anda mengharapkan lokasi Puskesmas Kedungmundu strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Anda mengharapkan ruangan di Puskesmas kedungmundu nyaman | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Anda mengharapkan lingkungan di sekitar Puskesmas Kedungmundu bersih | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Anda mengharapkan ruang Puskesmas yang bersih | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Anda mengharapkan Puskesmas Kedungmundu mempunyai lahan parkir yang luas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

III. KUESIONER MENGENAI KENYATAAN YANG DIRASAKAN

PASIEN KEDUNGUMUNDU SEMARANG

Petunjuk :

Beri jawaban atas pernyataan-pernyataan di bawah ini mengenai kualitas pelayanan yang Anda Rasakan dengan cara melingkari salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan lima untuk setiap pernyataannya dengan ketentuan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

KEANDALAN (RELIABILITY)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Diagnosis petugas paramedis di Puskesmas Kedungmundu mengenai penyakit Anda terbukti akurat ✓ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Pelayanan pemeriksaan secara cepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Pelayanan pemeriksaan secara tepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Pelayanan pada saat mendaftar di loket cepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Pelayanan pasien sesuai dengan jam pelayanan yang berlaku | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Jasa pelayanan di Puskesmas Kedungmundu sesuai dengan biaya yang telah Anda keluarkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Petugas paramedis menanggapi dengan cepat keluhan/permasalahan yang disampaikan pasien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Adanya tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Petugas Paramedis bersedia mendengarkan keluhan kesah Anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Petugas Puskesmas memberikan informasi yang jelas terhadap apa yang Anda butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Prosedur/ tata cara untuk periksa di Puskesmas Kedungmundu mudah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Pada saat menunggu giliran periksa tidak lama | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

JAMINAN (ASSURANCE)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 13. Petugas Paramedis memiliki pengetahuan/ kemampuan dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Petugas paramedis dapat memberikan informasi yang akurat mengenai penyakit Anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya terampil dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya sopan dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 17. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya ramah dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Kendaraan yang Anda parkir di tempat parkir aman | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EMPATI (EMPHATY)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 19. Petugas paramedis memberikan perhatian yang khusus kepada pasien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Petugas paramedis dan pegawai puskesmas lainnya tidak membedakan status sosial pasien dalam melayani pasiennya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Petugas Paramedis dan pegawai Puskesmas lainnya mau mengenal pasien dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

BUKTI LANGSUNG (TANGIBLE)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 22. Puskesmas Kedungmundu mempunyai fasilitas medis dan peralatan yang lengkap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Lokasi Puskesmas Kedungmundu strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Ruang di Puskesmas kedungmundu nyaman | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Lingkungan di sekitar Puskesmas Kedungmundu bersih | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Ruang di Puskesmas Kedungmundu bersih | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Puskesmas Kedungmundu mempunyai lahan parkir yang luas dan aman | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |





LAMPIRAN 3

IDENTITAS RESPONDEN

usia	k_usia	jk	tp	rpb	k_rpb	peker
33	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	1500000	>1.499.000	Peg. Negeri
32	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
36	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	1000000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Lain-lain
31	31-39	Wanita	Tamat SMU	300000	< Rp 500.000	Wiraswasta
40	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Wiraswasta
28	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
63	> 49	Pria	Diploma/Sarjana	1500000	>1.499.000	Lain-lain
63	> 49	Pria	Diploma/Sarjana	1650000	>1.499.000	Wiraswasta
49	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	450000	< Rp 500.000	Peg. Negeri
40	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
35	31-39	Pria	Tamat SMU	250000	< Rp 500.000	Peg. Swasta
50	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1500000	>1.499.000	Peg. Negeri
52	> 49	Wanita	Tamat SMU	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
38	31-39	Pria	Diploma/Sarjana	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
48	40 - 49	Pria	Tamat SMP	700000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
57	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1500000	>1.499.000	Peg. Negeri
38	31-39	Pria	Tamat SMU	850000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
36	31-39	Pria	Tamat SMP	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
45	40 - 49	Pria	Diploma/Sarjana	1600000	>1.499.000	Peg. Negeri
42	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	856000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
45	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	760000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
51	> 49	Wanita	Tamat SMU	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
55	> 49	Wanita	Tamat SMU	1250000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
55	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1200000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
46	40 - 49	Pria	Tamat SMU	1000000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
37	31-39	Wanita	Tamat SMU	700000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
47	40 - 49	Pria	Diploma/Sarjana	1050000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
34	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
40	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
51	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
50	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
43	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	865000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
40	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1400000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
37	31-39	Wanita	Tamat SMU	700000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
43	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri

usia	k_usia	jk	tp	rpb	k_rpb	peker
35	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	716600	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
38	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	195000	< Rp 500.000	Peg. Negeri
37	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
43	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
32	31-39	Pria	Diploma/Sarjana	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
52	> 49	Pria	Diploma/Sarjana	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
42	40 - 49	Pria	Diploma/Sarjana	1008000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
41	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	945000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
42	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
50	> 49	Wanita	Tamat SMU	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
47	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	850000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
56	> 49	Wanita	Tamat SMU	1000000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
42	40 - 49	Pria	Diploma/Sarjana	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
35	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
52	> 49	Wanita	Tamat SMU	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
38	31-39	Pria	Tamat SMP	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
53	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1600000	>1.499.000	Peg. Negeri
46	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1500000	>1.499.000	Peg. Negeri
46	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1800000	>1.499.000	Peg. Negeri
34	31-39	Wanita	Tamat SMU	1690000	>1.499.000	Peg. Negeri
53	> 49	Pria	Tamat SMU	975000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
35	31-39	Pria	Diploma/Sarjana	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
52	> 49	Wanita	Tamat SMU	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
37	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	900000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
42	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	1250000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
51	> 49	Wanita	Diploma/Sarjana	850000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
25	<30	Wanita	Tamat SMU	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
20	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
20	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
37	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
20	<30	Wanita	Tamat SMU	300000	< Rp 500.000	Wiraswasta
49	40 - 49	Pria	Diploma/Sarjana	1500000	>1.499.000	Peg. Negeri
31	31-39	Wanita	Tamat SMU	700000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
23	<30	Pria	Tamat SMU	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
59	> 49	Pria	Tamat SMU	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri

usia	k_usia	jk	tp	rpb	k_rpb	peker
34	31-39	Wanita	Tamat SMU	300000	< Rp 500.000	Lain-lain
34	31-39	Pria	Diploma/Sarjana	750000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
47	40 - 49	Wanita	Tamat SMP	200000	< Rp 500.000	Lain-lain
35	31-39	Wanita	Tamat SD	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
23	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	300000	< Rp 500.000	Lain-lain
23	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	300000	< Rp 500.000	Lain-lain
25	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
16	<30	Wanita	Tamat SMP	300000	< Rp 500.000	Lain-lain
22	<30	Pria	Tamat SMU	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
23	<30	Wanita	Tamat SMU	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
23	<30	Wanita	Diploma/Sarjana	1300000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Swasta
25	<30	Wanita	Tamat SMU	300000	< Rp 500.000	Wiraswasta
35	31-39	Wanita	Tamat SD	210000	< Rp 500.000	Lain-lain
30	31-39	Pria	Tamat SMU	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
35	31-39	Wanita	Tamat SD	400000	< Rp 500.000	Wiraswasta
29	<30	Pria	Diploma/Sarjana	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
23	<30	Pria	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
54	> 49	Pria	Tamat SMP	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Lain-lain
39	31-39	Wanita	Tamat SMU	1000000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Wiraswasta
30	31-39	Wanita	Tamat SMU	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
41	40 - 49	Wanita	Tamat SMU	1000000	Rp 1.000.000 - Rp 1.499.000	Peg. Negeri
31	31-39	Wanita	Tamat SMU	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
47	40 - 49	Pria	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
46	40 - 49	Wanita	Diploma/Sarjana	500000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Negeri
32	31-39	Wanita	Tamat SMU	600000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta
37	31-39	Wanita	Diploma/Sarjana	800000	Rp 500.000 - Rp 999.000	Peg. Swasta

The logo of Universitas Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a white border. It features a central white figure of a person with arms raised, holding a book. The text "UNIVERSITAS SOEGIJAPRANATA" is written in a circular path around the central figure. The main title of the document is overlaid on this logo.

LAMPIRAN 4
PERHITUNGAN
VALIDITAS-RELIABILITAS

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Keandalan (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	23.3667	5.2747	.3864	.6614
X02	23.3667	4.9989	.4459	.6116
X03	23.1667	6.2126	.3854	.6559
X04	23.2333	5.9092	.3835	.6507
X05	23.5667	4.6678	.3719	.6698
X06	23.6333	3.5506	.7496	.4613

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .6696

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Daya Tanggap (Harapan)

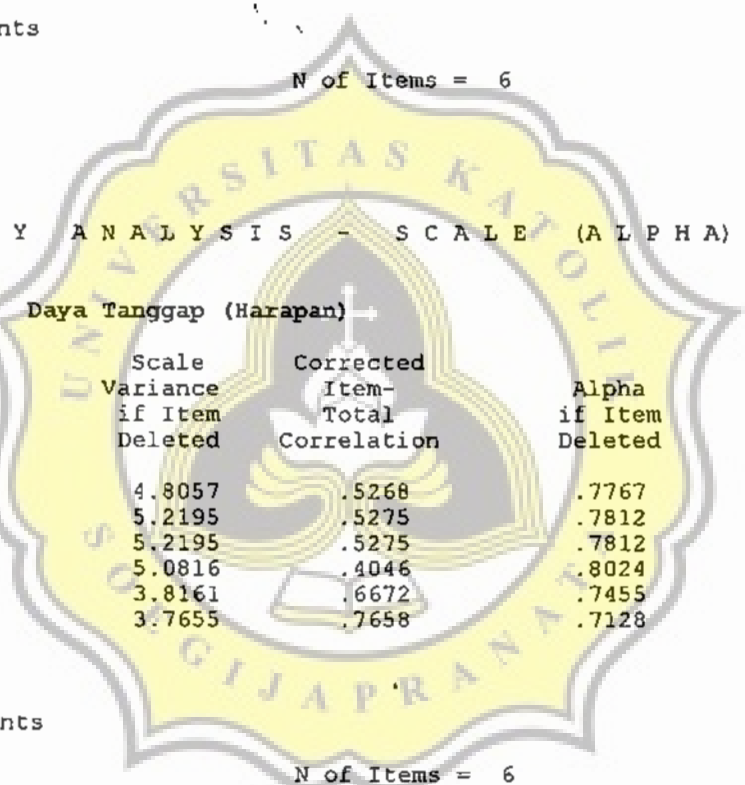
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X07	23.4333	4.8057	.5268	.7767
X08	23.4333	5.2195	.5275	.7812
X09	23.4333	5.2195	.5275	.7812
X10	23.4333	5.0816	.4046	.8024
X11	23.6667	3.8161	.6672	.7455
X12	23.6000	3.7655	.7658	.7128

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8009



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Jaminan (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X13	23.1333	6.2575	.5075	.8133
X14	23.2000	5.6138	.7205	.7673
X15	23.2667	4.8230	.7998	.7442
X16	23.3000	6.7690	.3705	.8516
X17	23.0667	6.5471	.5830	.8010
X18	23.0333	6.1023	.6935	.7789

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8241

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Empati (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X19	8.9000	1.5414	.8206	.5906
X20	8.3333	3.4023	.5974	.9041
X21	9.0333	1.5506	.8341	.5693

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8180

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Tangible (Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X22	23.2000	3.6138	.6519	.6401
X23	23.2000	5.2000	.3898	.7598
X24	23.1667	4.4195	.5420	.6873
X25	23.1667	4.1437	.6997	.6498
X26	23.1333	4.0506	.8050	.6293
X27	23.9667	3.8264	.3793	.8163

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .7364

KENYATAAN



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Keandalan (Penilaian)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	19.7667	13.5644	.5780	.8806
X02	19.8333	12.1437	.7374	.8564
X03	19.9333	12.3402	.6201	.8749
X04	19.7000	10.0103	.8075	.8460
X05	19.6000	12.6621	.6279	.8730
X06	19.3333	11.4713	.8396	.8389

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8830

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Daya Tanggap (Penilaian)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X07	19.9667	10.7230	.7721	.8594
X08	20.0667	11.0299	.6941	.8738
X09	19.8333	12.2816	.6071	.8851
X10	19.8667	11.9126	.7597	.8640
X11	19.9000	11.5414	.8065	.8562
X12	20.3667	11.8264	.6372	.8813

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8895

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Jaminan (Penilaian)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X13	19.9333	9.3747	.7313	.8975
X14	20.1667	8.1437	.7786	.8913
X15	20.0000	9.3793	.7415	.8964
X16	19.8000	8.7862	.8368	.8824
X17	19.8000	8.7862	.8368	.8824
X18	19.8000	8.5793	.6493	.9137

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .9101

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Empati (Penilaian)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X19	7.9333	2.4092	.8498	.6966
X20	7.4333	3.6333	.6986	.8605
X21	7.8333	2.7644	.7179	.8316

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8622

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Tangible (Penilaian)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X22	18.6333	9.0678	.3860	.7976
X23	17.1667	9.7989	.3787	.7944
X24	17.8667	7.4989	.6817	.7162
X25	18.4667	7.9816	.5403	.7550
X26	17.9667	7.2057	.6765	.7166
X27	18.4000	8.5241	.6783	.7305

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .7871

TABEL V

TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,338	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
			29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
7	0,754	0,874						
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
			34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
12	0,576	0,708						
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
			39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
17	0,482	0,606						
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389			
			44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537						
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
			50	0,279	0,361			



LAMPIRAN 5
PERHITUNGAN SERVQUAL

HARAPAN



HARAPAN

No	A Keandalan						T-A	R-A	B Daya Tanggap					
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12
1	4	4	5	5	4	5	27	4.50	5	4	4	3	4	4
2	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	4	4	4
4	2	4	5	5	3	1	20	3.33	5	5	5	5	3	5
5	5	4	5	4	3	3	24	4.00	4	4	4	5	4	3
6	5	3	5	5	4	5	27	4.50	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	4	4	5
8	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	2	4	26	4.33	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	2	4	26	4.33	5	5	5	5	5	5
15	3	5	5	5	5	4	27	4.50	3	5	5	5	3	3
16	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
17	3	5	5	5	5	5	28	4.67	3	5	5	5	3	3
18	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
20	5	2	4	4	5	3	23	3.83	4	5	5	5	3	3
21	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	3	5	4	26	4.33	5	4	4	5	5	4
26	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	4	4	3	3	4
27	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	4	4	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	4	4	4	5	5
30	5	5	5	5	3	4	27	4.50	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	4	4	3	24	4.00	4	4	5	5	4	4
32	4	5	4	4	5	5	27	4.50	4	5	4	5	4	5
33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	4	5	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	4	5	5
36	5	5	5	5	6	3	28	4.67	4	4	4	5	5	5
37	5	5	5	5	5	3	28	4.67	4	5	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	4	5	4	5	5
39	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	4	4	4	5	5
40	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	4	4	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
42	5	3	3	3	5	3	22	3.67	5	4	4	5	5	4
43	5	5	3	3	5	5	28	4.67	5	5	4	5	5	5
44	5	3	3	3	5	5	24	4.00	5	5	5	5	5	5
45	5	3	3	3	5	3	22	3.67	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	5	5	22	3.67	4	5	5	4	5	1
47	5	5	5	4	5	4	28	4.67	5	4	4	5	5	4
48	4	5	5	5	5	3	27	4.50	5	5	5	5	4	5
49	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	4	4	5	5	5
50	3	2	3	3	3	3	17	2.83	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	3	17	2.83	3	3	3	3	4	3
52	4	5	4	5	4	4	26	4.33	5	4	5	5	4	5
53	4	5	4	4	4	3	24	4.00	4	3	5	4	4	4

ARAPAN

No	A Keandalan						T-A	R-A	B Daya Tanggap					
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12
54	4	3	4	4	4	3	22	3.67	4	4	4	4	4	4
55	4	5	4	4	4	5	26	4.33	5	4	4	5	4	4
56	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	4	5	5	5	5
57	4	5	5	5	4	4	27	4.50	4	5	4	3	3	3
58	4	4	5	5	4	3	25	4.17	4	4	4	3	4	4
59	4	4	5	5	4	5	27	4.50	5	4	4	3	4	4
60	4	4	5	5	4	5	27	4.50	4	4	4	3	4	4
61	4	4	5	5	4	5	27	4.50	5	4	4	3	4	4
62	5	3	5	5	3	3	24	4.00	4	4	3	4	3	4
63	4	5	5	5	4	3	26	4.33	5	5	4	5	4	4
64	4	5	4	5	4	5	27	4.50	5	5	4	5	3	5
65	3	5	5	5	5	3	26	4.33	3	5	3	5	4	5
66	3	5	5	4	4	4	25	4.17	4	3	3	3	4	3
67	5	4	4	4	5	3	25	4.17	5	5	5	5	3	4
68	4	5	5	5	4	2	25	4.17	4	5	4	4	5	5
69	4	3	3	4	5	3	22	3.67	5	4	5	5	4	5
70	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	5	5	23	3.83	4	4	4	3	4	5
72	4	4	3	4	5	5	25	4.17	4	4	4	4	5	4
73	4	3	3	3	5	3	21	3.50	4	4	4	4	4	5
74	4	4	3	4	4	4	23	3.83	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	5	24	4.00	5	4	4	4	5	4
76	4	4	4	5	4	5	26	4.33	4	4	4	4	4	5
77	4	5	5	5	4	5	28	4.67	3	4	4	4	4	5
78	4	5	5	5	4	5	28	4.67	4	4	4	4	4	4
79	5	4	4	4	4	5	26	4.33	5	4	4	4	4	5
80	4	5	4	5	4	5	27	4.50	4	4	4	4	4	5
81	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	5	25	4.17	3	3	3	4	4	5
83	4	5	3	3	4	5	24	4.00	4	5	4	4	4	4
84	4	4	4	4	5	5	26	4.33	4	4	4	4	4	5
85	4	4	5	4	4	5	26	4.33	3	3	4	5	4	4
86	4	4	4	4	4	3	23	3.83	4	4	4	4	3	4
87	5	4	4	4	5	3	25	4.17	3	4	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	5	25	4.17	4	4	4	4	4	4
89	5	4	4	4	4	3	24	4.00	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	5	5	26	4.33	4	4	5	4	4	5
91	5	3	4	4	4	5	25	4.17	5	5	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	3	23	3.83	3	4	4	3	3	4
93	4	5	4	4	5	5	27	4.50	3	3	3	4	3	5
94	4	4	4	4	5	5	26	4.33	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	24	4.00	3	3	4	3	4	4
96	4	5	5	4	3	4	25	4.17	4	5	4	4	3	5
Tot	421	422	427	428	425	410	2533	4.22	421	418	415	415	410	427
Rata-2	4.39	4.40	4.45	4.46	4.43	4.27	26.39	4.40	4.39	4.35	4.32	4.32	4.27	4.45

HARAPAN

No	T-B	R-B	C						T-C	R-C	D			T-D
			Jaminan								Empati			
			13	14	15	16	17	18			19	20	21	
1	24	4.00	4	4	2	3	3	3	19	3.17	2	4	3	9
2	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
3	24	4.00	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12
4	28	4.67	3	4	5	5	5	5	27	4.50	5	5	5	15
5	24	4.00	5	5	4	4	5	5	28	4.67	3	5	3	11
6	30	5.00	5	5	5	3	5	5	28	4.67	5	5	4	14
7	28	4.67	4	4	4	4	5	5	26	4.33	4	5	5	14
8	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
9	30	5.00	5	5	5	4	4	5	28	4.67	3	4	3	10
10	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
11	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
12	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
13	30	5.00	5	5	5	4	4	5	28	4.67	4	5	4	13
14	30	5.00	5	5	5	4	4	5	28	4.67	4	5	3	12
15	24	4.00	3	3	3	5	5	5	24	4.00	3	4	2	9
16	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
17	24	4.00	3	3	3	5	5	5	24	4.00	3	4	2	9
18	30	5.00	5	5	5	3	5	5	28	4.67	5	5	5	15
19	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
20	25	4.17	5	4	3	4	4	4	24	4.00	2	5	3	10
21	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
22	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
23	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
24	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
25	27	4.50	5	4	4	5	5	4	27	4.50	3	5	3	11
26	23	3.83	4	3	4	4	4	3	22	3.67	4	4	4	12
27	28	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	5	4	13
28	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
29	27	4.50	5	5	5	4	5	5	29	4.83	4	5	4	13
30	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
31	26	4.33	5	4	5	4	5	5	28	4.67	4	5	4	13
32	27	4.50	5	5	5	4	4	5	28	4.67	4	4	4	12
33	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
34	26	4.33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
35	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
36	27	4.50	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
37	28	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
38	28	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
39	26	4.33	5	5	4	5	5	5	29	4.83	4	5	5	14
40	26	4.33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
41	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
42	27	4.50	5	5	5	5	5	4	29	4.83	4	5	5	14
43	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
44	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	5	5	14
45	24	4.00	5	5	5	4	5	4	28	4.67	5	5	4	14
46	24	4.00	3	5	5	4	5	5	27	4.50	2	5	5	12
47	27	4.50	5	4	5	5	5	4	28	4.67	4	5	4	13
48	29	4.83	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	5	15
49	28	4.67	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	5	15
50	18	3.00	3	2	3	4	3	3	18	3.00	4	3	3	10
51	19	3.17	3	2	3	4	3	4	19	3.17	3	4	3	10
52	28	4.67	5	4	5	4	5	5	28	4.67	3	5	5	13
53	24	4.00	5	4	5	4	4	4	26	4.33	2	4	3	9

BARAPAN

No	T-B	R-B	C						T-C	R-C	D			T-D
			Jaminan								Empati			
			13	14	15	16	17	18			19	20	21	
54	24	4.00	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	3	5	13
55	26	4.33	4	4	3	5	4	4	24	4.00	3	3	4	10
56	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	1	3	9
57	22	3.67	3	4	3	2	3	3	18	3.00	2	3	2	7
58	23	3.83	4	4	2	4	3	5	22	3.67	4	4	4	12
59	24	4.00	4	4	2	3	3	3	19	3.17	2	4	3	9
60	23	3.83	4	4	2	3	3	3	19	3.17	2	4	3	9
61	24	4.00	4	4	2	3	3	3	19	3.17	2	4	3	9
62	22	3.67	5	5	5	4	5	4	28	4.67	5	5	4	14
63	27	4.50	4	5	5	4	5	4	27	4.50	4	5	3	12
64	27	4.50	5	5	5	6	5	4	29	4.83	4	5	5	14
65	25	4.17	5	4	5	5	5	5	29	4.83	3	5	5	13
66	20	3.33	4	5	5	5	4	4	27	4.50	5	5	5	15
67	27	4.50	3	3	5	3	4	4	22	3.67	4	5	4	13
68	27	4.50	5	4	5	5	4	5	28	4.67	5	5	5	15
69	28	4.67	4	4	5	5	5	4	27	4.50	5	5	5	15
70	24	4.00	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12
71	24	4.00	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	4	5	14
72	25	4.17	4	4	5	5	5	3	26	4.33	5	4	5	14
73	25	4.17	5	5	5	5	4	4	28	4.67	4	4	5	13
74	24	4.00	4	4	4	3	3	3	21	3.50	1	3	3	7
75	26	4.33	5	5	4	5	5	3	27	4.50	5	4	5	14
76	25	4.17	4	4	5	3	4	4	24	4.00	5	5	5	15
77	24	4.00	5	4	4	4	4	3	24	4.00	5	4	5	14
78	24	4.00	4	4	5	3	4	4	24	4.00	5	4	5	14
79	26	4.33	4	4	4	5	3	3	23	3.83	3	4	5	12
80	25	4.17	5	4	4	3	3	4	23	3.83	4	4	5	13
81	25	4.17	4	5	5	3	3	5	25	4.17	5	5	5	15
82	22	3.67	4	4	4	4	5	3	24	4.00	5	4	5	14
83	25	4.17	4	4	5	5	3	5	26	4.33	5	5	5	15
84	25	4.17	5	4	5	5	5	3	27	4.50	5	4	5	14
85	23	3.83	4	5	4	5	5	3	26	4.33	5	5	5	15
86	23	3.83	5	4	4	5	5	4	27	4.50	4	4	5	13
87	21	3.50	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	4	5	14
88	24	4.00	5	4	5	4	4	4	26	4.33	5	5	5	15
89	23	3.83	4	4	4	4	4	5	25	4.17	4	4	4	12
90	26	4.33	4	4	5	5	4	3	25	4.17	5	5	5	15
91	25	4.17	4	4	3	5	4	4	24	4.00	5	5	5	15
92	21	3.50	4	5	5	5	4	4	27	4.50	5	4	5	14
93	21	3.50	5	4	5	4	4	3	25	4.17	4	5	4	13
94	30	5.00	5	5	3	5	4	5	27	4.50	5	4	5	14
95	21	3.50	3	4	4	4	4	4	23	3.83	3	4	4	11
96	25	4.17	4	4	4	5	4	4	25	4.17	5	5	5	15
Tot	2506	418	432	428	429	426	426	418	2559	427	406	436	419	1261
Rata-2	26.10	4.35	4.50	4.46	4.47	4.44	4.44	4.35	26.66	4.44	4.23	4.54	4.36	13.14

ARAPAN

No	R-D	E						T-E	R-E	T-T	R-T
		22	23	Tangible		26	27				
				24	25						
1	3.00	2	5	5	4	4	3	23	3.83	102	3.70
2	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
3	4.00	4	4	4	4	4	4	24	4.00	108	4.00
4	5.00	5	5	5	5	5	4	29	4.83	119	4.47
5	3.67	5	4	5	5	5	3	27	4.50	114	4.17
6	4.67	5	5	5	5	5	4	29	4.83	128	4.73
7	4.67	5	5	5	4	5	5	29	4.83	127	4.70
8	5.00	5	5	5	5	5	4	29	4.83	134	4.97
9	3.33	4	4	3	4	4	4	23	3.83	121	4.37
10	4.67	5	5	5	5	5	4	29	4.83	133	4.90
11	4.67	5	4	5	5	5	4	28	4.67	132	4.87
12	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
13	4.33	5	4	5	5	5	3	27	4.50	124	4.57
14	4.00	5	4	5	5	5	3	27	4.50	123	4.50
15	3.00	5	5	5	5	5	2	27	4.50	111	4.00
16	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
17	3.00	5	5	5	5	5	2	27	4.50	112	4.03
18	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	133	4.93
19	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
20	3.33	5	5	4	5	5	3	27	4.50	109	3.97
21	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
22	4.67	5	5	5	5	5	4	29	4.83	133	4.90
23	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
24	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
25	3.67	5	5	4	5	5	3	27	4.50	118	4.30
26	4.00	3	5	4	3	3	3	21	3.50	107	3.97
27	4.33	5	5	5	5	5	4	29	4.83	129	4.73
28	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
29	4.33	5	5	5	5	5	4	29	4.83	127	4.67
30	5.00	5	4	5	5	5	5	29	4.83	131	4.87
31	4.33	5	5	5	5	5	4	29	4.83	120	4.43
32	4.00	5	4	4	5	4	3	25	4.17	119	4.37
33	4.67	5	5	5	5	5	4	29	4.83	133	4.90
34	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	131	4.87
35	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	134	4.97
36	5.00	5	5	5	5	5	4	29	4.83	129	4.80
37	5.00	5	5	5	5	5	4	29	4.83	130	4.83
38	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	133	4.93
39	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	129	4.77
40	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	131	4.87
41	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
42	4.67	4	5	4	5	5	4	27	4.50	119	4.43
43	5.00	4	5	4	5	4	4	26	4.33	128	4.77
44	4.67	5	5	5	5	5	4	29	4.83	127	4.70
45	4.67	5	5	5	4	4	4	27	4.50	115	4.30
46	4.00	5	5	5	5	4	4	28	4.67	113	4.17
47	4.33	5	5	5	4	4	5	28	4.67	124	4.57
48	5.00	5	5	5	4	4	4	27	4.50	127	4.73
49	5.00	5	5	5	5	4	4	28	4.67	129	4.80
50	3.33	3	4	3	3	4	3	20	3.33	83	3.10
51	3.33	3	4	3	3	4	3	20	3.33	85	3.17
52	4.33	3	4	4	4	4	3	22	3.67	117	4.33
53	3.00	5	4	4	4	4	4	25	4.17	108	3.90

PERHARAPAN

No	R-D	E						T-E	R-E	T-T	R-T
		Tangible									
		22	23	24	25	26	27				
54	4.33	5	4	4	4	4	4	25	4.17	112	4.17
55	3.33	3	5	4	4	4	5	25	4.17	111	4.03
56	3.00	5	3	5	4	5	4	26	4.33	124	4.43
57	2.33	4	5	4	4	4	3	24	4.00	98	3.50
58	4.00	5	3	4	5	4	3	24	4.00	106	3.93
59	3.00	2	5	4	4	4	3	22	3.67	101	3.67
60	3.00	2	5	4	4	4	3	22	3.67	100	3.63
61	3.00	2	5	4	4	4	3	22	3.67	101	3.67
62	4.67	5	5	5	4	5	4	28	4.67	116	4.33
63	4.00	5	5	5	5	5	4	29	4.83	121	4.43
64	4.67	5	4	4	5	5	4	27	4.50	124	4.60
65	4.33	5	5	4	4	5	5	28	4.67	121	4.47
66	5.00	4	4	4	5	5	3	25	4.17	112	4.23
67	4.33	4	5	3	4	3	3	22	3.67	109	4.07
68	5.00	5	5	4	4	3	5	26	4.33	121	4.53
69	5.00	4	5	5	5	5	4	28	4.67	120	4.50
70	4.00	4	4	4	4	3	4	23	3.83	107	3.97
71	4.67	4	5	4	5	5	3	26	4.33	115	4.30
72	4.67	5	5	4	5	3	3	25	4.17	115	4.30
73	4.33	5	5	3	4	3	3	23	3.83	110	4.10
74	2.33	3	3	3	3	3	3	18	3.00	93	3.33
75	4.67	4	4	4	4	3	3	22	3.67	113	4.23
76	5.00	4	4	4	4	3	5	24	4.00	114	4.30
77	4.67	5	5	4	5	3	3	25	4.17	115	4.30
78	4.67	4	4	5	5	3	3	24	4.00	114	4.27
79	4.00	5	4	4	3	3	5	24	4.00	111	4.10
80	4.33	4	4	4	5	3	4	24	4.00	112	4.17
81	5.00	4	5	4	5	5	3	26	4.33	119	4.47
82	4.67	4	4	4	4	3	3	22	3.67	107	4.03
83	5.00	4	4	4	4	3	3	22	3.67	112	4.23
84	4.67	5	5	3	4	5	5	27	4.50	119	4.43
85	5.00	4	5	4	5	3	3	24	4.00	114	4.30
86	4.33	4	4	3	4	3	3	21	3.50	107	4.00
87	4.67	4	5	4	4	3	5	25	4.17	114	4.27
88	5.00	4	5	5	4	3	5	26	4.33	116	4.37
89	4.00	4	4	4	4	4	3	23	3.83	107	3.97
90	5.00	5	4	4	4	3	3	23	3.83	115	4.33
91	5.00	4	5	3	4	3	5	24	4.00	113	4.27
92	4.67	4	4	4	5	5	5	27	4.50	112	4.20
93	4.33	4	5	5	4	3	3	24	4.00	110	4.10
94	4.67	5	5	4	5	3	3	25	4.17	122	4.53
95	3.67	4	3	5	4	4	4	24	4.00	103	3.80
96	5.00	5	5	4	5	3	3	25	4.17	115	4.33
Tot	420	430	445	424	435	409	373	2516	419	11375	421
Rata-2	4.38	4.48	4.64	4.42	4.53	4.26	3.89	26.21	4.37	118.49	4.39

KENYATAAN



KENYATAAN

No	A Keandalan						T-A	R-A	B Daya Tanggap					
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12
1	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	3	5	5	5	5
2	3	4	4	5	5	5	26	4.33	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	2	3	4	19	3.17	4	4	5	5	4	4
5	4	3	4	4	4	4	23	3.83	4	3	4	4	3	2
6	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	5	5	5
7	4	5	4	5	5	5	28	4.67	5	5	5	4	5	4
8	5	4	4	5	5	5	28	4.67	5	5	5	5	5	4
9	4	3	4	4	3	3	21	3.50	3	3	4	3	4	2
10	4	4	5	4	5	5	27	4.50	5	5	5	5	5	4
11	5	4	3	5	4	5	26	4.33	5	5	3	3	3	3
12	5	4	4	5	4	5	27	4.50	5	5	3	4	4	3
13	4	5	4	4	4	4	25	4.17	3	3	4	4	4	5
14	3	2	2	2	4	2	15	2.50	2	2	5	4	3	3
15	3	3	3	2	3	3	17	2.83	3	3	4	4	3	3
16	4	4	5	4	5	5	27	4.50	5	5	5	5	5	4
17	3	3	3	2	3	3	17	2.83	3	3	4	4	3	3
18	4	3	3	5	3	5	23	3.83	5	5	5	5	4	4
19	3	3	3	3	3	4	19	3.17	3	3	3	4	4	3
20	4	4	4	5	4	5	26	4.33	4	4	4	4	5	4
21	5	5	4	5	5	5	29	4.83	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	4	5	5	27	4.50	5	5	5	5	5	4
23	4	3	3	3	3	4	20	3.33	3	3	4	3	3	3
24	4	5	5	5	5	5	29	4.83	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	4	20	3.33	3	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	23	3.83	4	4	4	3	4	4
27	4	4	3	3	4	4	22	3.67	4	4	3	4	4	3
28	3	5	2	5	5	5	25	4.17	3	3	3	3	4	4
29	3	4	3	4	3	4	21	3.50	4	4	3	4	4	3
30	3	3	3	2	4	3	18	3.00	3	3	3	3	3	2
31	5	5	4	5	5	5	29	4.83	4	4	4	4	5	3
32	3	5	5	5	4	4	26	4.33	3	3	4	4	4	5
33	4	5	5	4	3	4	25	4.17	4	4	3	4	3	4
34	3	4	5	5	4	3	24	4.00	4	3	3	3	4	4
35	4	5	5	5	4	4	27	4.50	3	3	3	2	3	4
36	4	4	4	4	3	4	23	3.83	4	4	4	4	4	3
37	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	5	5	4	4	4
38	3	5	4	4	4	5	25	4.17	5	4	5	4	5	5
39	4	4	5	5	5	5	28	4.67	5	5	5	5	4	4
40	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
41	3	5	5	5	5	5	28	4.67	4	5	5	4	5	4
42	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	4
43	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	5	5	5	5	4
44	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	4	4	27	4.50	3	3	3	3	3	4
46	5	5	5	5	5	5	30	5.00	3	3	3	3	4	4
47	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	4	4
48	3	5	5	5	4	5	27	4.50	4	3	5	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	4	3	5	4	5
50	5	4	4	5	4	3	25	4.17	5	4	4	5	4	4
51	5	4	5	5	4	3	26	4.33	5	5	5	5	5	4
52	5	4	4	5	4	4	26	4.33	4	5	4	5	3	3
53	5	5	4	4	5	5	28	4.67	5	4	4	3	4	5

KENYATAAN

No	T-B	R-B	C						T-C	R-C	D			T-D
			Jaminan								Empati			
			13	14	15	16	17	18			19	20	21	
1	28	4.67	4	4	4	5	5	3	25	4.17	5	5	5	15
2	29	4.83	5	5	4	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
3	24	4.00	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12
4	26	4.33	5	5	5	4	4	5	28	4.67	2	4	1	7
5	20	3.33	4	4	4	4	4	4	24	4.00	3	4	4	11
6	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
7	28	4.67	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
8	29	4.83	4	4	4	4	4	5	25	4.17	5	5	5	15
9	19	3.17	5	4	4	5	5	5	28	4.67	4	4	3	11
10	29	4.83	4	4	4	5	5	5	27	4.50	5	5	4	14
11	22	3.67	4	3	4	4	4	3	22	3.67	3	4	4	11
12	24	4.00	4	3	4	4	4	4	23	3.83	4	4	5	13
13	23	3.83	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	5	5	14
14	19	3.17	3	2	3	3	3	4	18	3.00	2	4	3	9
15	20	3.33	3	4	3	4	4	3	21	3.50	3	3	4	10
16	29	4.83	4	4	4	4	4	5	25	4.17	5	5	4	14
17	20	3.33	3	4	3	4	4	3	21	3.50	3	3	4	10
18	28	4.67	5	4	4	4	4	5	26	4.33	5	5	5	15
19	20	3.33	3	3	4	3	3	3	19	3.17	3	4	3	10
20	25	4.17	4	4	4	5	5	5	27	4.50	3	5	3	11
21	30	5.00	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	4	14
22	29	4.83	4	4	4	4	4	4	24	4.00	3	4	4	11
23	19	3.17	4	3	3	3	3	4	20	3.33	3	3	3	9
24	24	4.00	4	4	4	4	4	3	23	3.83	3	3	3	9
25	22	3.67	4	3	4	4	4	4	23	3.83	3	4	3	10
26	23	3.83	4	3	4	4	4	3	22	3.67	4	4	4	12
27	22	3.67	4	3	4	4	4	5	24	4.00	3	4	3	10
28	20	3.33	3	2	3	3	3	3	17	2.83	3	3	2	8
29	22	3.67	4	3	3	4	4	4	22	3.67	3	4	3	10
30	17	2.83	3	3	3	3	3	3	18	3.00	2	3	3	8
31	24	4.00	4	4	5	5	5	5	28	4.67	4	5	5	14
32	23	3.83	4	4	4	4	3	4	23	3.83	3	4	3	10
33	22	3.67	3	4	3	3	4	4	21	3.50	3	4	4	11
34	21	3.50	4	4	4	3	3	5	23	3.83	2	3	2	7
35	18	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	2	2	2	6
36	23	3.83	5	4	5	5	5	5	29	4.83	4	5	5	14
37	27	4.50	4	5	5	5	5	5	29	4.83	4	4	4	12
38	28	4.67	5	4	4	4	4	5	26	4.33	5	5	4	14
39	28	4.67	5	5	4	4	4	5	27	4.50	5	5	4	14
40	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
41	27	4.50	5	5	4	4	4	5	27	4.50	5	5	5	15
42	29	4.83	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	5	15
43	29	4.83	4	5	5	5	5	4	28	4.67	5	5	5	15
44	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
45	19	3.17	4	4	5	5	4	3	25	4.17	5	5	4	14
46	20	3.33	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	5	15
47	28	4.67	4	4	5	5	4	4	26	4.33	5	5	5	15
48	24	4.00	4	4	5	5	5	5	28	4.67	5	5	5	15
49	25	4.17	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	4	14
50	26	4.33	5	5	5	5	3	3	26	4.33	5	5	3	13
51	29	4.83	4	5	5	5	3	3	25	4.17	5	5	3	13
52	24	4.00	5	4	5	5	3	5	27	4.50	5	5	3	13
53	25	4.17	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14

KENYATAAN

No	R-D	E Tangible						T-E	R-E	T-T	R-T
		22	23	24	25	26	27				
1	5.00	4	5	5	4	4	3	25	4.17	121	4.53
2	5.00	2	5	5	5	5	4	26	4.33	125	4.67
3	4.00	3	4	4	3	4	3	21	3.50	105	3.90
4	2.33	2	5	5	3	5	4	24	4.00	104	3.70
5	3.67	3	5	4	4	4	3	23	3.83	101	3.73
6	5.00	3	5	5	5	5	4	27	4.50	131	4.87
7	5.00	5	5	5	4	5	4	28	4.67	128	4.77
8	5.00	5	5	5	4	5	4	28	4.67	125	4.67
9	3.67	2	5	2	4	3	2	18	3.00	97	3.60
10	4.67	4	5	4	4	4	4	25	4.17	122	4.53
11	3.67	3	4	4	3	3	3	20	3.33	101	3.73
12	4.33	3	5	4	3	2	4	21	3.50	108	4.03
13	4.67	4	4	4	4	4	4	24	4.00	110	4.13
14	3.00	2	4	4	4	3	2	19	3.17	80	2.97
15	3.33	3	5	4	2	3	3	20	3.33	88	3.27
16	4.67	4	5	4	4	4	4	25	4.17	120	4.47
17	3.33	3	5	4	2	3	3	20	3.33	88	3.27
18	5.00	3	3	4	3	5	4	22	3.67	114	4.30
19	3.33	3	4	3	3	3	3	19	3.17	87	3.23
20	3.67	3	5	4	2	4	3	21	3.50	110	4.03
21	4.67	3	5	5	4	5	4	26	4.33	128	4.73
22	3.67	4	4	3	2	3	3	19	3.17	110	4.03
23	3.00	3	5	3	2	3	3	19	3.17	87	3.20
24	3.00	3	4	4	2	2	3	18	3.00	103	3.73
25	3.33	3	4	3	3	4	4	21	3.50	96	3.53
26	4.00	3	5	3	3	4	3	21	3.50	101	3.77
27	3.33	2	5	3	3	4	3	20	3.33	98	3.60
28	2.67	2	4	3	2	2	2	15	2.50	85	3.10
29	3.33	2	4	3	3	4	3	19	3.17	94	3.47
30	2.67	3	3	2	3	5	5	21	3.50	82	3.00
31	4.67	4	5	4	4	5	5	27	4.50	122	4.53
32	3.33	3	4	3	3	5	5	23	3.83	105	3.83
33	3.67	3	4	4	3	5	5	24	4.00	103	3.80
34	2.33	3	5	4	4	5	5	26	4.33	101	3.60
35	2.00	3	3	3	3	5	5	22	3.67	91	3.23
36	4.67	3	5	5	3	5	5	26	4.33	115	4.30
37	4.00	5	4	5	4	5	5	28	4.67	124	4.53
38	4.67	4	4	4	3	5	5	25	4.17	118	4.40
39	4.67	3	5	4	4	5	5	26	4.33	123	4.57
40	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
41	5.00	3	4	5	5	5	5	27	4.50	124	4.63
42	5.00	4	5	4	5	5	5	28	4.67	131	4.87
43	5.00	4	4	4	5	5	5	27	4.50	127	4.73
44	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	134	4.97
45	4.67	4	4	4	5	5	5	27	4.50	112	4.20
46	5.00	5	4	4	5	5	5	28	4.67	122	4.57
47	5.00	3	3	4	5	5	5	25	4.17	124	4.63
48	5.00	4	5	5	5	5	5	29	4.83	123	4.60
49	4.67	4	5	5	5	5	5	29	4.83	127	4.70
50	4.33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	120	4.43
51	4.33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	123	4.53
52	4.33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	120	4.43
53	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	127	4.70

KENYATAAN

No	A Keandalan						T-A	R-A	B Daya Tanggap					
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12
54	5	5	4	4	5	4	27	4.50	5	4	4	3	4	5
55	5	5	4	4	5	4	27	4.50	5	4	4	3	4	4
56	5	5	5	5	5	3	28	4.67	5	4	4	3	4	5
57	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	5	5	5	5
58	4	4	5	5	4	4	26	4.33	5	5	4	5	5	4
59	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	4	5	5	5
60	5	4	5	5	4	5	28	4.67	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	5	4	5	27	4.50	4	5	5	5	5	5
62	5	3	5	5	4	4	26	4.33	5	5	5	5	3	4
63	5	5	5	5	5	3	28	4.67	5	5	5	5	5	4
64	3	5	4	5	4	3	24	4.00	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	3	3	26	4.33	4	4	4	4	4	5
66	5	5	5	4	5	4	28	4.67	5	5	5	5	5	4
67	5	4	5	4	4	4	26	4.33	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	5	5	5	3
69	5	5	5	4	5	5	29	4.83	4	4	4	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	24	4.00	5	5	5	5	5	4
71	5	5	5	5	3	5	28	4.67	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
73	4	5	5	5	2	4	25	4.17	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	4	4	4	26	4.33	5	5	5	5	5	3
75	5	5	5	3	3	3	24	4.00	5	5	5	5	5	5
76	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	5	5	4
77	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
78	4	5	5	5	5	4	28	4.67	5	5	5	5	5	4
79	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	5	5	5	4
80	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
82	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	5	5	5	5	4
83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	5	4	4	27	4.50	4	5	3	3	4	4
85	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	4
88	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	5	4	3	4	5
91	4	5	5	5	4	5	28	4.67	4	5	4	4	3	4
92	5	5	5	5	4	5	29	4.83	4	4	4	5	4	5
93	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	4	5	5	5	4
94	5	5	5	5	5	5	30	5.00	4	5	5	5	5	5
95	4	4	5	4	4	5	26	4.33	4	3	4	5	5	5
96	5	5	5	4	5	4	28	4.67	5	5	5	5	5	4
Tot	415	428	431	433	410	424	2541	424	425	420	424	422	422	399
Rata-2	4.32	4.46	4.49	4.51	4.27	4.42	26.47	4.41	4.43	4.38	4.42	4.40	4.40	4.16

Harapan

Tot	421	422	427	428	425	410	2533	422	421	418	415	415	410	427
Rata-2	4.39	4.40	4.45	4.46	4.43	4.27	26.39	4.40	4.39	4.35	4.32	4.32	4.27	4.45

Selisih	-0.06	0.06	0.04	0.05	-0.16	0.15	0.08	0.01	0.04	0.02	0.09	0.07	0.13	-0.29
---------	-------	------	------	------	-------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

KENYATAAN

No	T-B	R-B	C						T-C	R-C	D			T-D
			Jaminan								Empati			
			13	14	15	16	17	18			19	20	21	
54	25	4.17	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
55	24	4.00	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
56	25	4.17	4	3	5	5	3	5	25	4.17	5	5	3	13
57	30	5.00	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	4	14
58	28	4.67	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	4	14
59	29	4.83	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
60	30	5.00	4	4	5	5	5	5	28	4.67	5	5	5	15
61	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
62	27	4.50	4	4	5	5	4	5	27	4.50	5	5	4	14
63	29	4.83	5	5	5	5	3	5	28	4.67	5	5	3	13
64	30	5.00	5	5	5	5	3	5	28	4.67	5	5	4	14
65	25	4.17	5	5	5	5	3	5	28	4.67	5	5	3	13
66	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
67	30	5.00	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	4	14
68	28	4.67	5	5	5	5	2	5	27	4.50	5	5	2	12
69	25	4.17	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
70	29	4.83	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	4	14
71	30	5.00	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
72	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
73	30	5.00	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	4	14
74	28	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
75	30	5.00	5	5	5	5	4	5	29	4.83	5	5	4	14
76	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
77	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
78	29	4.83	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	5	4	14
79	29	4.83	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	4	14
80	30	5.00	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
81	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
82	29	4.83	4	5	5	5	4	5	28	4.67	5	5	4	14
83	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
84	23	3.83	4	4	5	5	4	4	26	4.33	5	5	4	14
85	29	4.83	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	4	14
86	30	5.00	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	5	5	15
87	29	4.83	4	4	5	5	5	4	27	4.50	5	5	4	14
88	30	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15
89	30	5.00	5	4	5	5	5	4	28	4.67	5	5	5	15
90	25	4.17	5	4	5	4	5	5	28	4.67	5	5	4	14
91	24	4.00	5	4	5	5	4	5	28	4.67	5	5	4	14
92	26	4.33	5	5	4	5	5	4	28	4.67	5	4	4	13
93	27	4.50	4	4	5	5	5	5	28	4.67	5	5	5	15
94	29	4.83	5	3	4	5	5	5	27	4.50	4	5	5	14
95	26	4.33	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	5	4	14
96	29	4.83	4	4	5	5	4	5	27	4.50	4	4	4	12
Tot	2512	419	423	412	436	442	414	434	2561	427	425	445	392	1262
Rata-2	26.17	4.36	4.41	4.29	4.54	4.60	4.31	4.52	26.68	4.45	4.43	4.64	4.08	13.15

Harapan

Tot	2506	418	432	428	429	426	426	418	2559	427	406	436	419	1261
Rata-2	26.10	4.35	4.50	4.46	4.47	4.44	4.44	4.35	26.66	4.44	4.23	4.54	4.36	13.14

Selisih	0.06	0.01	-0.09	-0.17	0.07	0.17	-0.13	0.17	0.02	0.00	0.20	0.09	-0.28	0.01
---------	------	------	-------	-------	------	------	-------	------	------	------	------	------	-------	------

KENYATAAN

No	R-D	E						T-E	R-E	T-T	R-T
		Tangible									
		22	23	24	25	26	27				
54	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	126	4.67
55	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	125	4.67
56	4.33	5	5	5	5	5	5	30	5.00	121	4.47
57	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	132	4.87
58	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	127	4.70
59	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	132	4.90
60	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	131	4.87
61	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	131	4.87
62	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	124	4.60
63	4.33	5	5	5	4	5	5	29	4.83	127	4.67
64	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	126	4.67
65	4.33	4	5	5	5	5	5	29	4.83	121	4.47
66	5.00	5	5	5	4	5	5	29	4.83	131	4.87
67	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	129	4.77
68	4.00	5	5	5	4	5	5	29	4.83	125	4.57
69	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	129	4.80
70	4.67	5	5	5	4	5	5	29	4.83	125	4.63
71	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	132	4.90
72	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	135	5.00
73	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	128	4.73
74	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	128	4.73
75	4.67	5	5	5	4	5	5	29	4.83	126	4.67
76	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	133	4.93
77	5.00	5	5	5	4	5	5	29	4.83	134	4.97
78	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	129	4.77
79	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5.00	131	4.83
80	5.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00	132	4.90
81	5.00	4	5	5	4	5	5	28	4.67	133	4.93
82	4.67	4	5	5	4	4	5	27	4.50	126	4.67
83	5.00	5	5	5	5	4	5	29	4.83	134	4.97
84	4.67	5	5	5	4	4	4	27	4.50	117	4.37
85	4.67	5	5	5	4	5	5	29	4.83	131	4.83
86	5.00	4	5	5	5	4	5	28	4.67	132	4.90
87	4.67	3	5	5	4	4	5	26	4.33	126	4.67
88	5.00	5	4	4	4	5	5	27	4.50	132	4.90
89	5.00	5	4	5	5	4	5	28	4.67	131	4.87
90	4.67	5	5	5	4	5	5	29	4.83	126	4.67
91	4.67	3	4	5	5	4	4	25	4.17	119	4.43
92	4.33	5	4	5	5	5	5	29	4.83	125	4.60
93	5.00	4	5	4	5	5	4	27	4.50	127	4.73
94	4.67	4	4	5	5	5	5	28	4.67	128	4.73
95	4.67	5	5	5	5	4	4	28	4.67	123	4.57
96	4.00	3	5	5	4	5	4	26	4.33	122	4.47
Tot	421	387	449	429	399	436	426	2526	421	11402	422.1
Rata-2	4.38	4.03	4.68	4.47	4.16	4.54	4.44	26.31	4.39	118.77	4.40

Harapan

Tot	420	430	445	424	435	409	373	2516	419	11375	421.2
Rata-2	4.38	4.48	4.64	4.42	4.53	4.26	3.89	26.21	4.37	118.49	4.39
Selisih	0.00	-0.45	0.04	0.05	-0.38	0.28	0.55	0.10	0.02	0.28	0.01

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a stylized white and grey figure of a person with arms raised, standing on an open book. The text "UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA" is written in a circular path around the central figure.

LAMPIRAN 6
DISTRIBUSI FREKUENSI

DISTRIBUSI FREKUENSI

NO	KENYATAAN						HARAPAN					
	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML
1			15	35	46	415		1	7	42	46	421
2		1	11	27	57	428		3	11	27	55	422
3		2	11	21	62	431			13	27	56	427
4		5	5	22	64	433			11	30	55	428
5		1	14	39	42	410		2	7	35	52	425
6		1	12	29	54	424	1	1	23	17	54	410
7		1	13	26	56	425			12	35	49	421
8		1	18	21	56	420			8	46	42	418
9			14	28	54	424			8	49	39	415
10		1	15	25	55	422			16	33	47	415
11			13	32	51	422			14	42	40	410
12		3	14	44	35	399		1	8	33	54	427
13			8	41	47	423			9	30	57	432
14		2	12	38	44	412		2	4	38	52	428
15			9	26	61	436		5	9	18	64	429
16			8	22	66	442		1	12	27	56	426
17		1	15	33	47	414			13	28	55	426
18			13	20	63	434			17	28	51	418
19		5	15	10	66	425	1	8	11	24	52	406
20		1	7	18	70	445		1	5	30	60	436
21	1	4	17	38	36	392		3	15	22	56	419
22		7	27	18	44	387		4	6	26	60	430
23			4	23	69	449			4	27	65	445
24		2	10	25	59	429			9	38	49	424
25		7	16	28	45	399			5	35	56	435
26		3	8	19	66	436			24	23	49	409
27		3	14	17	62	426		2	35	31	28	373
						11402						11375



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Telp. (024)316142, 441555 Bendan Duwur Semarang

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : RATIH SUKMO ARIYANTI
 NIM/NIRM : 96.30.2784
 Dosen Pembimbing : Dra. RETNO YUSTINI, MSi
 Judul : "ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN PASIEN TERHADAP TOTAL QUALITY SERVICE PADA PUSKESMAS KEDUNGUMUNDU SEMARANG"



No.	Tanggal	Materi	Paraf Dosen Pembimbing
	13/01 /11	Obyek diperbanyak : identifikasi atribut mil pra-survei → Analisis posisi dari LIA diantara pesaingnya → identifi kasi pesaing	/R
	6/4 2001	L.B Ibh teks (mantelemen artikel) : ket. Ibh lengkap data data dlm tabel ket 3 Pembatasan masalah : lingkaran teori & kegiatan : KP & Det Op - Met. Panel - pembatasan & simbol konsistensi	
	10/5 01	Latar Belakang : penulisan kata asing, Pengusunan alinea : Perencanaan : Ringkas Hj jelas : Metode panel : jelaskan data dan yg dikumpulkan & dgn cara bgmn Met. pengolahan & hapusan : konsistensi : tingkat kepastian atau gsb	/R
	25/01	Perbaikan kues	/R
	8/6 01	Ace kues	/R
		Perbaikan cetak kues (2004 kues) kues	



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Jl. Pawiayan Luhur IV/1 Telp. (024)316142, 441555 Benda Duwur Semarang

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

N i m a : RATIH SUKMO ARIYANTI

NIM/NIRM : 96.30.2784

Dosen Pembimbing : Dra. IKA RAHUTAMI, MSi

J u d u l : 'ANALISIS KESENJANGAN ANTARA

TAFAPAN DAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN PASIEN

TERHADAP TOTAL QUALITY SERVICE PADA PUSKESMAS

REDUNG MUNDU SEMARANG



No.	Tanggal	Materi	Paraf Dosen Pembimbing
	30/1.00	Kotler → strategi pemasaran Parbalsi l.b. → check. u/ strategi interaktif u/ jasa jurnal	
	27/3.01	Yth. Bu. Retno Memurut saya perlu survey awal dulu yg bk langsung dlm identifikasi sup. survey awal u/ melihat problem jasa dr sisi pasien, para medis → observasi mengetahui kemungkinan pesaing terimakasih	
	20/4.01	Cari jurnal Bab II di kinsripsi dg pendekatan sebelumnya	
	12/5.01	- Perbaikan penel. sebel. - Met → Index keputahan Ques.	

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KEDUNGUMUNDU
Jl. Sambiroto RT 01 / RW I Telp. 717053 Semarang



SURAT KETERANGAN

No. : 071 / 355

Bersama ini, kami :

N A M A : dr. Ny. HARYUNI INDRESWATI
N I P : 140.067.905
Pangkat/ Gol : Pembina/ IV a
Jabatan : Kepala Puskesmas Kedungmundu

Menerangkan bahwa :

N A M A : RATHI SUKMO ARIYANTI
N I M : 96.30.2784
Fakultas : Ekonomi

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGLIAPRANATA SEMARANG

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsinya di Puskesmas Kedungmundu dengan judul "Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang dirasakan Pasien terhadap *Total Quality Service* pada Puskesmas Kedungmundu Semarang", tanggal 20 Maret s/d tanggal 20 Juni 2001.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipakai seperlunya.

Tembusan :

1. Arsip

Semarang, 12 Juli 2001

Kepala Puskesmas Kedungmundu
PUSKESMAS
Kedungmundu
11041001
(dr. Ny. Haryuni Indreswati)

NIP : 140.067.905

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ratih Sukmo Ariyanti
Nim : 96.30.2784
Nirm : 96.6.111.02016.50181
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Juli 2001



Ratih Sukmo Ariyanti

(Ratih Sukmo Ariyanti)