

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### GAMBARAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RSUD PANTURA M.A SENTOT PATROL

Yth Bapak/Ibu Responden

Dalam rangka meninjau mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit, maka kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya dan seobjektif mungkin.

Atas bantuan dan kesediannya, kami ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian pertanyaan:

Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

Nama/Inisial pasien : .....

No	Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang mutu pelayanan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke rumah sakit					
2	Petugas siap membantu kesulitan dalam pengobatan pasien					
3	Kelengkapan sarana dan prasaranan bagi pasien yang berobat ke rumah sakit					
4	Pelayanan informasi pelayanan kesehatan menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien					
5	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan pelayanan kesehatan					

No	Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang mutu pelayanan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>						
6	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
7	Petugas memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan di rumah sakit					
8	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat					
9	Informasi yang diberikan petugas akurat serta bisa dipertanggungjawabkan					
10	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan					
<b>Penuh Perhatian (<i>Empathy</i>)</b>						
11	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas					
12	Informasi pelayanan kesehatan diberikan tanpa pasien harus meminta					
13	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi					
14	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
19	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan kesehatan					
20	Ruangan pelayanan informasi di rumah sakit aman dan nyaman					
21	Tersedia informasi pelayanan dalam bentuk brosur					
22	Ruangan pelayanan terlihat rapi dan bersih					

No	Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang mutu pelayanan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
24	Informasi yang diberikan oleh petugas yang diberikan akurat					
25	Informasi oleh petugas yang diberikan tentang pelayanan bisa dipertanggung jawabkan					
26	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan di rumah sakit					
27	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan					

## Lampiran 2

Rekapitulasi Data Kuesioner Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Inisial	Jenis Kelamin	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )				Skor	Kategori
			1	2	3	4		
1	W	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
2	TBW	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Baik
3	NK	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	14	Baik
4	SR	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
5	H	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Baik
6	OR	Laki-laki	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik
7	N	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	15	Baik
8	RF	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
9	T	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
10	SKY	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
11	W	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
12	S	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	15	Baik
13	J	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	13	Baik
14	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	19	Baik
15	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	14	Baik
16	FA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
17	IO	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
18	D	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Sangat Tidak Setuju	8	Tidak Baik
19	CP	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
20	I	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
21	A	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
22	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
23	NPR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik

24	RN	Perempuan	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	8	Tidak Baik
25	I	Laki-laki	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
26	B	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
27	AG	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	15	Baik
28	E	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
29	C	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	17	Baik
30	K	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
31	J	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
32	AMP	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
33	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
34	D	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
35	M	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
36	R	Laki-laki	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	18	Baik
37	C	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
38	AL	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	13	Baik
39	DN	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
40	N	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
41	TW	Perempuan	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
42	W	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
43	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
44	S	Perempuan	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
45	IR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
46	N	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
47	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
48	L	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
49	NA	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
50	KJ	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik

51	MI	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
52	HA	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
53	TJ	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	15	Baik
54	C	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	14	Baik
55	TPW	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
56	D	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
57	S	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
58	V	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
59	W	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
60	H	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
61	E	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
62	T	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
63	DK	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
64	EH	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
65	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
66	A	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
67	TP	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
68	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
69	AS	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	15	Baik
70	HR	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
71	FZ	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
72	RP	Laki-laki	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	14	Baik
73	R	Perempuan	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	7	Tidak Baik
74	C	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
75	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
76	FR	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
77	S	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	13	Baik

78	NR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
79	K	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
80	T	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
81	WP	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
82	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
83	RB	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
84	HR	Laki-laki	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	15	Baik
85	TI	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	14	Baik
86	AK	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
87	MR	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	13	Baik
88	YL	Laki-laki	Setuju	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	14	Baik
89	RD	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	13	Baik
90	JM	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
91	NH	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
92	CG	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
93	A	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	11	Tidak Baik
94	APR	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
95	SS	Perempuan	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Setuju	15	Baik
96	KS	Perempuan	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Setuju	15	Baik
97	NR	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	17	Baik
98	TR	Laki-laki	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
99	B	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	14	Baik
100	Y	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	14	Baik

## Lampiran 3

Rekapitulasi Data Kuesioner Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Inisial	Jenis Kelamin	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )					Skor	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	W	Laki-laki	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	21	Baik
2	TBW	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
3	NK	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	21	Baik
4	SR	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
5	H	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
6	OR	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	17	Baik
7	N	Laki-laki	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	8	Tidak Baik
8	RF	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
9	T	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
10	SKY	Laki-laki	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	17	Baik
11	W	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	19	Baik
12	S	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
13	J	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
14	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	21	Baik
15	S	Laki-laki	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	18	Baik
16	FA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	18	Baik
17	IO	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	21	Baik
18	D	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
19	CP	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
20	I	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
21	A	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	16	Baik
22	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
23	NPR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik

24	RN	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
25	I	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	23	Baik
26	B	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
27	AG	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	22	Baik
28	E	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
29	C	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
30	K	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
31	J	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Tidak Baik
32	AMP	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
33	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
34	D	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
35	M	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	18	Baik
36	R	Laki-laki	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	22	Baik
37	C	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
38	AL	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	14	Tidak Baik
39	DN	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	19	Baik
40	N	Perempuan	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
41	TW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
42	W	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
43	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	23	Baik
44	S	Perempuan	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Setuju	15	Baik
45	IR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
46	N	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	19	Baik
47	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
48	L	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
49	NA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik

50	KJ	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
51	MI	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	18	Baik
52	HA	Laki-laki	Sangat Setuju	25	Baik				
53	TJ	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	19	Baik
54	C	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	20	Baik
55	TPW	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	18	Baik
56	D	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	22	Baik
57	S	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Tidak Baik
58	V	Perempuan	Sangat Setuju	25	Baik				
59	W	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
60	H	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	19	Baik
61	E	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
62	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
63	DK	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
64	EH	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
65	S	Laki-laki	Sangat Setuju	25	Baik				
66	A	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
67	TP	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
68	S	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
69	AS	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
70	HR	Perempuan	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	13	Tidak Baik
71	FZ	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
72	RP	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Tidak Baik
73	R	Perempuan	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
74	C	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
75	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
76	FR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	18	Baik

77	S	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	19	Baik
78	NR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
79	K	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
80	T	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
81	WP	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
82	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
83	RB	Laki-laki	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
84	HR	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
85	TI	Perempuan	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	22	Baik
86	AK	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	13	Tidak Baik
87	MR	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
88	YL	Laki-laki	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	14	Tidak Baik
89	RD	Laki-laki	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
90	JM	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
91	NH	Perempuan	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
92	CG	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	19	Baik
93	A	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	18	Baik
94	APR	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
95	SS	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
96	KS	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
97	NR	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	21	Baik
98	TR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
99	B	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
100	Y	Laki-laki	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	20	Baik

## Lampiran 4

**Rekapitulasi Data Kuesioner Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

No	Inisial	Jenis Kelamin	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )					Skor	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	W	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	18	Baik
2	TBW	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Tidak Baik
3	NK	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	23	Baik
4	SR	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
5	H	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	14	Tidak Baik
6	OR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
7	N	Laki-laki	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	17	Baik
8	RF	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
9	T	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	14	Tidak Baik
10	SKY	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	18	Baik
11	W	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	23	Baik
12	S	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
13	J	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
14	WW	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	20	Baik
15	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
16	FA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	16	Baik
17	IO	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
18	D	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Tidak Baik
19	CP	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
20	I	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
21	A	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	21	Baik
22	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	13	Tidak Baik
23	NPR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik

24	RN	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
25	I	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
26	B	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
27	AG	Laki-laki	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	20	Baik
28	E	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
29	C	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
30	K	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
31	J	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
32	AMP	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
33	S	Laki-laki	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	14	Tidak Baik
34	D	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
35	M	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
36	R	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	24	Baik
37	C	Perempuan	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	22	Baik
38	AL	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
39	DN	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
40	N	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
41	TW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
42	W	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
43	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
44	S	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	16	Baik
45	IR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
46	N	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
47	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
48	L	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	16	Baik
49	NA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
50	KJ	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	22	Baik

51	MI	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	19	Baik
52	HA	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	25	Baik
53	TJ	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
54	C	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
55	TPW	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
56	D	Perempuan	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	15	Baik
57	S	Perempuan	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	18	Baik
58	V	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	23	Baik
59	W	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
60	H	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	19	Baik
61	E	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
62	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	23	Baik
63	DK	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	16	Baik
64	EH	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
65	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	23	Baik
66	A	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	16	Baik
67	TP	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	17	Baik
68	S	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
69	AS	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
70	HR	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
71	FZ	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	19	Baik
72	RP	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
73	R	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
74	C	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	20	Baik
75	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
76	FR	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
77	S	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	18	Baik

78	NR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	20	Baik
79	K	Laki-laki	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	22	Baik
80	T	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	19	Baik
81	WP	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	19	Baik
82	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	23	Baik
83	RB	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
84	HR	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Tidak Setuju	12	Tidak Baik
85	TI	Perempuan	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	21	Baik
86	AK	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	15	Baik
87	MR	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	16	Baik
88	YL	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
89	RD	Laki-laki	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	17	Baik
90	JM	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
91	NH	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	18	Baik
92	CG	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	18	Baik
93	A	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik
94	APR	Perempuan	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
95	SS	Perempuan	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	22	Baik
96	KS	Perempuan	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	21	Baik
97	NR	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	20	Baik
98	TR	Laki-laki	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
99	B	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
100	Y	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik

## Lampiran 5

Rekapitulasi Data Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Inisial	Jenis Kelamin	Jaminan ( <i>Assurance</i> )				Skor	Kategori
			1	2	3	4		
1	W	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
2	TBW	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
3	NK	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
4	SR	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	18	Baik
5	H	Perempuan	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
6	OR	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
7	N	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Tidak Setuju	11	Tidak Baik
8	RF	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
9	T	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
10	SKY	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	13	Baik
11	W	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
12	S	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
13	J	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
14	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	17	Baik
15	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
16	FA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
17	IO	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
18	D	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
19	CP	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	17	Baik
20	I	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik
21	A	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
22	S	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	8	Tidak Baik
23	NPR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik

24	RN	Perempuan	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
25	I	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
26	B	Laki-laki	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik
27	AG	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
28	E	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
29	C	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
30	K	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
31	J	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
32	AMP	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
33	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
34	D	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
35	M	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
36	R	Laki-laki	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	17	Baik
37	C	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
38	AL	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Baik
39	DN	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
40	N	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
41	TW	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	18	Baik
42	W	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
43	WW	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
44	S	Perempuan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	6	Tidak Baik
45	IR	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	15	Baik
46	N	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
47	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
48	L	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	14	Baik
49	NA	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
50	KJ	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	15	Baik

51	MI	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
52	HA	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
53	TJ	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Baik
54	C	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	17	Baik
55	TPW	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	15	Baik
56	D	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
57	S	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
58	V	Perempuan	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	19	Baik
59	W	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
60	H	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	15	Baik
61	E	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
62	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	19	Baik
63	DK	Perempuan	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
64	EH	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
65	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
66	A	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
67	TP	Perempuan	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
68	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
69	AS	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	17	Baik
70	HR	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Tidak Setuju	10	Tidak Baik
71	FZ	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	14	Baik
72	RP	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	16	Baik
73	R	Perempuan	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
74	C	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
75	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
76	FR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
77	S	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik

78	NR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
79	K	Laki-laki	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	17	Baik
80	T	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
81	WP	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
82	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	19	Baik
83	RB	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Baik
84	HR	Laki-laki	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
85	TI	Perempuan	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	17	Baik
86	AK	Laki-laki	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
87	MR	Perempuan	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	12	Tidak Baik
88	YL	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
89	RD	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Tidak Setuju	11	Tidak Baik
90	JM	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
91	NH	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
92	CG	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
93	A	Laki-laki	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	15	Baik
94	APR	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
95	SS	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	17	Baik
96	KS	Perempuan	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
97	NR	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Setuju	17	Baik
98	TR	Laki-laki	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	17	Baik
99	B	Laki-laki	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	17	Baik
100	Y	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	17	Baik

## Lampiran 6

Rekapitulasi Data Kuesioner Dimensi Penuh Perhatian (*Empathy*)

No	Inisial	Jenis Kelamin	Penuh Perhatian ( <i>Empathy</i> )				Skor	Kategori
			1	2	3	4		
1	W	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	17	Baik
2	TBW	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
3	NK	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
4	SR	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	16	Baik
5	H	Perempuan	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
6	OR	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
7	N	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	13	Baik
8	RF	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
9	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
10	SKY	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
11	W	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
12	S	Perempuan	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	14	Baik
13	J	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
14	WW	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
15	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	12	Tidak Baik
16	FA	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
17	IO	Perempuan	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
18	D	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
19	CP	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
20	I	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
21	A	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
22	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
23	NPR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik

24	RN	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
25	I	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
26	B	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
27	AG	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
28	E	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
29	C	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
30	K	Perempuan	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
31	J	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
32	AMP	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
33	S	Laki-laki	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	9	Tidak Baik
34	D	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
35	M	Laki-laki	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
36	R	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
37	C	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
38	AL	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
39	DN	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
40	N	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
41	TW	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
42	W	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
43	WW	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
44	S	Perempuan	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Setuju	13	Baik
45	IR	Perempuan	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
46	N	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
47	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju	16	Baik
48	L	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	14	Baik
49	NA	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
50	KJ	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik

51	MI	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	14	Baik
52	HA	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
53	TJ	Perempuan	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
54	C	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	15	Baik
55	TPW	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
56	D	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
57	S	Perempuan	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
58	V	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	17	Baik
59	W	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
60	H	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
61	E	Laki-laki	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	15	Baik
62	T	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
63	DK	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik
64	EH	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
65	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
66	A	Laki-laki	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	10	Tidak Baik
67	TP	Perempuan	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	12	Tidak Baik
68	S	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
69	AS	Laki-laki	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	14	Baik
70	HR	Perempuan	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
71	FZ	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
72	RP	Laki-laki	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	10	Tidak Baik
73	R	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	12	Tidak Baik
74	C	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
75	S	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
76	FR	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	10	Tidak Baik
77	S	Perempuan	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	14	Baik

78	NR	Laki-laki	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
79	K	Laki-laki	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
80	T	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik
81	WP	Laki-laki	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	18	Baik
82	S	Laki-laki	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	14	Baik
83	RB	Laki-laki	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	14	Baik
84	HR	Laki-laki	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	20	Baik
85	TI	Perempuan	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
86	AK	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
87	MR	Perempuan	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
88	YL	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	11	Tidak Baik
89	RD	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
90	JM	Perempuan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Setuju	15	Baik
91	NH	Perempuan	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	13	Baik
92	CG	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik
93	A	Laki-laki	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Setuju	16	Baik
94	APR	Perempuan	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	13	Baik
95	SS	Perempuan	Tidak Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Setuju	13	Baik
96	KS	Perempuan	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
97	NR	Perempuan	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	16	Baik
98	TR	Laki-laki	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Cukup Setuju	13	Baik
99	B	Laki-laki	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	16	Baik
100	Y	Laki-laki	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Cukup Setuju	12	Tidak Baik

## Lampiran 8

## Rekapitulasi Mutu Pelayanan Pendaftaran

No	Inisial	Jenis Kelamin	Skor Mutu	Kategori Mutu
1	W	Laki-laki	85	Baik
2	TBW	Laki-laki	68	Baik
3	NK	Perempuan	92	Baik
4	SR	Perempuan	104	Baik
5	H	Perempuan	74	Baik
6	OR	Laki-laki	71	Baik
7	N	Laki-laki	64	Tidak Baik
8	RF	Perempuan	88	Baik
9	T	Laki-laki	58	Tidak Baik
10	SKY	Laki-laki	77	Baik
11	W	Perempuan	82	Baik
12	S	Perempuan	76	Baik
13	J	Laki-laki	89	Baik
14	WW	Perempuan	93	Baik
15	S	Laki-laki	80	Baik
16	FA	Laki-laki	82	Baik
17	IO	Perempuan	96	Baik
18	D	Perempuan	60	Tidak Baik
19	CP	Perempuan	87	Baik
20	I	Perempuan	77	Baik
21	A	Laki-laki	85	Baik
22	S	Laki-laki	54	Tidak Baik
23	NPR	Perempuan	88	Baik
24	RN	Perempuan	67	Baik
25	I	Laki-laki	96	Baik
26	B	Laki-laki	86	Baik
27	AG	Laki-laki	93	Baik
28	E	Perempuan	69	Baik
29	C	Perempuan	79	Baik
30	K	Perempuan	70	Baik
31	J	Perempuan	65	Tidak Baik
32	AMP	Laki-laki	50	Tidak Baik
33	S	Laki-laki	61	Tidak Baik
34	D	Laki-laki	71	Baik
35	M	Laki-laki	78	Baik
36	R	Laki-laki	97	Baik
37	C	Perempuan	107	Baik
38	AL	Laki-laki	65	Tidak Baik
39	DN	Perempuan	82	Baik
40	N	Perempuan	98	Baik

41	TW	Perempuan	95	Baik
42	W	Laki-laki	66	Tidak Baik
43	WW	Perempuan	94	Baik
44	S	Perempuan	63	Tidak Baik
45	IR	Perempuan	88	Baik
46	N	Laki-laki	77	Baik
47	T	Laki-laki	106	Baik
48	L	Perempuan	74	Baik
49	NA	Laki-laki	75	Baik
50	KJ	Perempuan	81	Baik
51	MI	Laki-laki	79	Baik
52	HA	Laki-laki	110	Baik
53	TJ	Perempuan	81	Baik
54	C	Perempuan	86	Baik
55	TPW	Perempuan	75	Baik
56	D	Perempuan	91	Baik
57	S	Perempuan	73	Baik
58	V	Perempuan	104	Baik
59	W	Perempuan	88	Baik
60	H	Laki-laki	81	Baik
61	E	Laki-laki	85	Baik
62	T	Laki-laki	93	Baik
63	DK	Perempuan	76	Baik
64	EH	Perempuan	88	Baik
65	S	Laki-laki	108	Baik
66	A	Laki-laki	67	Baik
67	TP	Perempuan	71	Baik
68	S	Laki-laki	87	Baik
69	AS	Laki-laki	80	Baik
70	HR	Perempuan	61	Tidak Baik
71	FZ	Laki-laki	82	Baik
72	RP	Laki-laki	74	Baik
73	R	Perempuan	63	Tidak Baik
74	C	Laki-laki	88	Baik
75	S	Laki-laki	88	Baik
76	FR	Laki-laki	66	Tidak Baik
77	S	Perempuan	76	Baik
78	NR	Laki-laki	88	Baik
79	K	Laki-laki	97	Baik
80	T	Perempuan	85	Baik
81	WP	Laki-laki	85	Baik
82	S	Laki-laki	87	Baik
83	RB	Laki-laki	67	Baik
84	HR	Laki-laki	74	Baik

85	TI	Perempuan	87	Baik
86	AK	Laki-laki	67	Baik
87	MR	Perempuan	73	Baik
88	YL	Laki-laki	71	Baik
89	RD	Laki-laki	62	Tidak Baik
90	JM	Perempuan	68	Baik
91	NH	Perempuan	73	Baik
92	CG	Perempuan	81	Baik
93	A	Laki-laki	77	Baik
94	APR	Perempuan	74	Baik
95	SS	Perempuan	83	Baik
96	KS	Perempuan	79	Baik
97	NR	Perempuan	91	Baik
98	TR	Laki-laki	81	Baik
99	B	Laki-laki	84	Baik
100	Y	Laki-laki	78	Baik

**Output SPSS****Tersedianya Ruang khusus untuk pelayanan kesehatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Cukup Setuju	37	37.0	37.0	44.0
	Setuju	39	39.0	39.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ruang pelayanan informasi di rumah sakit aman dan nyaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	9.0
	Cukup Setuju	39	39.0	39.0	48.0
	Setuju	34	34.0	34.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tersedia informasi pelayanan dalam bentuk brosur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	33	33.0	33.0	37.0
	Cukup Setuju	20	20.0	20.0	57.0
	Setuju	31	31.0	31.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ruang pelayanan terlihat rapi dan bersih**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	37.0
	Setuju	36	36.0	36.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kategori Tangibles**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	28	28.0	28.0	28.0
	Baik	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien**

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

Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	12.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	35.0
	Setuju	43	43.0	43.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan di rumah sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	18.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	39.0
	Setuju	43	43.0	43.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	19.0
	Cukup Setuju	24	24.0	24.0	43.0
	Setuju	36	36.0	36.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Informasi yang diberikan petugas akurat serta bisa dipertanggungjawabkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
	Cukup Setuju	34	34.0	34.0	41.0
	Setuju	40	40.0	40.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	34	34.0	34.0	39.0
	Setuju	43	43.0	43.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kategori Responsiveness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	14	14.0	14.0	14.0
	Baik	86	86.0	86.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke rumah sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	13.0
	Cukup Setuju	32	32.0	32.0	45.0
	Setuju	37	37.0	37.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas siap membantu kesulitan dalam pengobatan pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	8.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	35.0
	Setuju	45	45.0	45.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kelengkapan sarana dan prasarana bagi pasien yang berobat ke rumah sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Cukup Setuju	32	32.0	32.0	46.0
	Setuju	37	37.0	37.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pelayanan informasi pelayanan kesehatan menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	30.0
	Setuju	36	36.0	36.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan pelayanan kesehatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0

Tidak Setuju	10	10.0	10.0	11.0
Cukup Setuju	29	29.0	29.0	40.0
Setuju	44	44.0	44.0	84.0
Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Kategori Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	9	9.0	9.0	9.0
	Baik	91	91.0	91.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Informasi yang diberikan oleh petugas akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	8.0
	Cukup Setuju	34	34.0	34.0	42.0
	Setuju	33	33.0	33.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Informasi oleh petugas yang diberikan tentang pelayanan bisa dipertanggung jawabkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Cukup Setuju	28	28.0	28.0	39.0
	Setuju	39	39.0	39.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan di rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Cukup Setuju	34	34.0	34.0	42.0
	Setuju	36	36.0	36.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	20.0
	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	42.0
	Setuju	42	42.0	42.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

### Kategori Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	25	25.0	25.0	25.0
	Baik	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Cukup Setuju	26	26.0	26.0	33.0
	Setuju	44	44.0	44.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Informasi pelayanan kesehatan diberikan tanpa pasien harus meminta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	20.0
	Cukup Setuju	35	35.0	35.0	55.0
	Setuju	35	35.0	35.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Cukup Setuju	25	25.0	25.0	42.0
	Setuju	33	33.0	33.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	13.0
	Cukup Setuju	30	30.0	30.0	43.0
	Setuju	34	34.0	34.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kategori Empathy**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	24	24.0	24.0	24.0
	Baik	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kategori Mutu Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	14	14.0	14.0	14.0
	Baik	86	86.0	86.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	