

The background of the page features a repeating watermark of the Universitas Esa Unggul logo. The logo consists of a stylized circular emblem with a central blue circle, surrounded by two curved, overlapping shapes in light blue and light orange. Below the emblem, the text "Universitas Esa Unggul" is written in a light blue, sans-serif font.

LAMPIRAN

ANGKET PENELITIAN

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
LOKET PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSUD TEBET JAKARTA
SELATAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Pasien RSUD Tebet

Ditempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian mengenai mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan RSUD Tebet Jakarta Selatan pada tahun 2021.

Nama : Syifa Nur Azizah

NIM : 20180306004

Prodi/Universitas : D-III Rekam Medis & Informasi Kesehatan / Universitas Esa Unggul

Saya meminta bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan secara sukarela dengan jujur dan benar.

Bapak/Ibu/Saudara/i tidak perlu menuliskan nama dan alamat untuk menjaga kerahasiaan jawaban yang telah diberikan.

Atas bantuan dan partisipasinya saya sebagai peneliti mengucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Mohon angket diisi oleh pasien dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap sesuai.

A. Identitas Responden

1. TTL (Tempat Tanggal Lahir) :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir : a. SD d. Perguruan
Tinggi b. SMP e. Lain-lain
c. SMA/ SMK
4. Pekerjaan : a. Pelajar e. Wirausaha
Swasta b. PNS f. Pegawai
c. Buruh g. Lain-lain
d. Ibu Rumah Tangga
5. Penghasilan Keluarga : a. Belum Berpenghasilan
Rp.5000.000 b. Kurang dari Rp. 1000.000
c. Lebih dari Rp. 1000.000 –
d. Lebih dari Rp. 5000.000

B. Kepuasan Pelayanan Dibagian Loket Pendaftaran

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon angket diisi oleh pasien dengan memberikan tanda cheklist(√) pada kolom jawaban yang dianggap sesuai.

Keterangan :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral (antara setuju dan tidak setuju)
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

ANGKET KEPUASAN PASIEN

No.	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
	Bukti Nyata(Tangible)					
1.	Ruang tunggu bersih dan nyaman.					
2.	Suasana ketika berada di dalam lingkungan pelayanan pendaftaran menyenangkan.					
3.	Petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapih.					
4.	Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik.					
5.	Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman.					
	Kehandalan (Realibility)					
6.	Petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas.					
7.	Petugas pendaftaran melayani dengan baik dan tepat.					
8.	Petugas pendaftaran mampu secara tepat jenis pelayanan yang diharapkan pasien.					
9.	Pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran dicatat dan dilakukan tanpa ada kesalahan.					
10.	Petugas pendaftaran dapat memenuhi janjinya kepada pasien.					
	Ketanggapan (Responsiveness)					

11.	Petugas pendaftaran tidak memberikan perhatian dalam melayani pasien					
12.	Petugas pendaftara sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien .					
13.	Petugas pendaftaran selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung					
14.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien.					
15.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik.					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
16.	Petugas pendaftaran tanggap terhadap keluhan pasien.					
17.	Petugas pendaftaran mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat.					
18.	Petugas pendaftaran terlalu sibuk menanggapi permintaan pasien secara segera.					
19.	Petugas pendaftaran berkeinginan membantu kebutuhan pasien.					
20.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada.					
	Empati (<i>Emphaty</i>)					
21.	Petugas pendaftaran secara konsisten bersikap sopan dan santun.					
22.	Petugas pendaftaran selalu menyapa dengan senyuman.					
23.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan terampil.					
24.	Pengetahuan petugas pendaftaran kurang dalam memberikan layanan.					
25.	Petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien.					

Saran dan kritik :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SPO Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tebet

	PENDAFTARAN RAWAT JALAN MELALUI PETUGAS PENDAFTARAN		
	No. Dokumen 006/SPO/PDF/I /2017	No. Revisi 00	Halaman 1/1

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 9 Januari 2017	Ditetapkan Oleh Direktur RSUD Tebet drg. Yeni Restuti. MPH NIP 196712191992032001
PENGERTIAN	Pasien Rawat Jalan adalah pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.	
TUJUAN	Memberikan pelayanan pendaftaran pasien yang akan berobat	
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tebet No. 90 / PER / DIR / I / 2017 Tentang Pedoman Pelayanan Pendaftaran.	
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan mengambil nomor antrian poli dimesin antrian. 2. Pasien datang ke petugas pendaftaran setelah dipanggil nomor antriannya. <p>Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran menanyakan kartu berobat pasien (untuk pasien lama) atau menginput data sosial pasien dengan lengkap di sistem (untuk pasien baru), 2. Petugas pendaftaran menanyakan kepada pasien tentang poli yang akan dituju. 3. Petugas mendaftarkan pasien ke sistem, kemudian mencetak tracer dan label pasien 4. Petugas pendaftaran menyerahkan status rekam medis ke bagian rekam medis untuk pasien baru. 5. Arahkan pasien ke kasir dan ke poli yang akan dituju, sambil memberikan kartu berobat pasien kepada pasien. <p>Pasien Menggunakan BPJS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran meminta pasien menunjukkan kartu bpjs dan rujukan dari faskes pertama (Puskesmas/Klinik). 2. Petugas pendaftaran menanyakan kartu berobat pasien (untuk pasien lama) atau menginput data sosial pasien dengan lengkap ke sistem (untuk pasien baru). 3. Petugas pendaftaran memastikan kepada pasien tentang poli yang akan dituju. 4. Petugas mendaftarkan pasien ke sistem, kemudian mencetak tracer, label pasien dan sep. 5. Petugas menyerahkan status rekam medis ke bagian rekam medis untuk pasien baru. 6. Arahkan pasien ke poli yang dituju sambil memberikan kartu berobat pasien dan berkas bpjs.. 	
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 2. kasir 3. Rekam Medis 4. Poliklinik 5. Security 	

Tabel Kategorik

No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan Keluarga
1	43	Laki Laki	SMP	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
2	76	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000
3	47	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
4	27	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
5	56	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	Belum Berpenghasilan
6	61	Perempuan	SMA/SMK	Lain-lain	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
7	69	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000
8	24	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
9	54	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
10	48	Perempuan	SMP	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
11	60	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 5000.000
12	45	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
13	29	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	Belum Berpenghasilan
14	51	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
15	40	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
16	56	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
17	31	Laki Laki	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
18	22	Laki Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
19	60	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Belum Berpenghasilan
20	25	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
21	53	Perempuan	Perguruan Tinggi	PNS	Lebih dari Rp. 5000.000

22	41	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
23	40	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000
24	32	Laki Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
25	42	Perempuan	SMA/SMK	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
26	42	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
27	31	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 5000.000
28	37	Perempuan	Perguruan Tinggi	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
29	21	Laki Laki	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
30	51	Laki Laki	SMA/SMK	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
31	35	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
32	31	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
33	21	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Kurang dari Rp.1000.000
34	40	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
35	44	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
36	25	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Wirausaha	Lebih dari Rp. 5000.000
37	38	Perempuan	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
38	51	Laki Laki	SMA/SMK	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
39	61	Perempuan	Lain-lain	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
40	19	Laki Laki	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
41	59	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
42	53	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
43	24	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
44	44	Laki Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
45	42	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
46	31	Laki Laki	SMA/SMK	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
47	42	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
48	51	Perempuan	Perguruan Tinggi	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000

49	48	Laki Laki	SMP	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
50	56	Laki Laki	SMP	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
51	59	Laki Laki	SMA/SMK	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
52	48	Perempuan	Perguruan Tinggi	Wirausaha	Lebih dari Rp. 5000.000
53	22	Perempuan	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
54	21	Laki Laki	SMA/SMK	PNS	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
55	22	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pelajar	Belum Berpenghasilan
56	20	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
57	51	Laki Laki	Lain-lain	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
58	42	Laki Laki	SMA/SMK	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
59	52	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000
60	23	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
61	55	Perempuan	Perguruan Tinggi	Lain-lain	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
62	22	Perempuan	SD	Pegawai Swasta	Kurang dari Rp.1000.000
63	56	Perempuan	SD	Wirausaha	Kurang dari Rp.1000.000
64	58	Laki Laki	SMP	Buruh	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
65	55	Perempuan	SMA/SMK	Lain-lain	Kurang dari Rp.1000.000
66	20	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
67	56	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
68	21	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
69	54	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
70	22	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pelajar	Belum Berpenghasilan
71	51	Laki Laki	SMP	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
72	55	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000
73	39	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
74	22	Laki Laki	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
75	22	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pelajar	Lebih dari Rp. 5000.000

76	24	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
77	70	Perempuan	Perguruan Tinggi	PNS	Kurang dari Rp.1000.000
78	61	Laki Laki	SD	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
79	51	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000
80	17	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
81	27	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
82	43	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
83	24	Laki Laki	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
84	26	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
85	73	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Lain-lain	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
86	42	Perempuan	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
87	27	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
88	31	Perempuan	SMA/SMK	Lain-lain	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
89	23	Perempuan	Perguruan Tinggi	Lain-lain	Belum Berpenghasilan
90	64	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 5000.000
91	39	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
92	32	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
93	28	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
94	18	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
95	18	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Kurang dari Rp.1000.000
96	27	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
97	34	Perempuan	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000
98	39	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Lain-lain	Lebih dari Rp. 5000.000
99	42	Perempuan	SMP	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
100	21	Laki Laki	SMA/SMK	Lain-lain	Belum Berpenghasilan
101	33	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
102	55	Perempuan	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp.1000.000

103	21	Perempuan	SMA/SMK	Pelajar	Belum Berpenghasilan
104	41	Perempuan	SMP	Buruh	Kurang dari Rp.1000.000
105	51	Laki Laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Lebih dari Rp. 5000.000
106	23	Laki Laki	SMA/SMK	Lain-lain	Lebih dari Rp. 1000.000 - Rp. 5000.000

Tabel Dimensi Bukti Nyata (*tangible*)

No.	A1 Kat	A2 Kat	A3 Kat	A4 Kat	A5 Kat
1	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
4	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
5	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
6	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
7	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
8	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
11	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
12	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
15	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
16	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
17	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Tidak Setuju				
19	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
20	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
21	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
22	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
23	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
25	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
28	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
29	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju

30	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
31	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
32	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
33	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
34	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
35	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
36	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
37	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
38	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
39	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
40	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
41	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
42	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
43	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
44	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
45	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
46	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
47	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
48	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
49	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
50	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
51	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
52	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
53	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
54	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
55	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
56	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
57	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
58	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
59	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
60	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
61	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

62	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
63	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
64	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
65	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
66	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
67	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
68	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
69	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
70	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
71	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
72	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
73	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
74	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
75	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
76	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
77	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
78	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
79	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
80	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
81	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
82	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
83	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
84	Tidak Setuju				
85	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
86	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
87	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
88	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
89	Tidak Setuju				
90	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
91	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
92	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
93	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

94	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
95	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
96	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
97	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
98	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
99	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
100	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
101	Tidak Setuju				
102	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
103	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
104	Tidak Setuju				
105	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
106	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

Tabel Dimensi Keandalan (*reliability*)

No.	B1 Kat	B2 Kat	B3 Kat	B4 Kat	B5 Kat
1	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
4	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
5	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
6	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
7	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
8	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
10	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
11	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
12	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
16	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
17	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
18	Tidak Setuju				
19	Tidak Setuju				
20	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
21	Tidak Setuju				
22	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
23	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju

25	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
28	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
29	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
30	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
31	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
32	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
33	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
34	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
35	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
36	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
37	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
38	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
39	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
40	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
41	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
42	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
43	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
44	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
45	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
46	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
47	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
48	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
49	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
50	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
51	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju

52	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
53	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
54	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
55	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
56	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
57	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
58	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
59	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
60	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
61	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
62	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
63	Tidak Setuju				
64	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
65	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
66	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
67	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
68	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
69	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
70	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
71	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
72	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
73	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
74	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
75	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
76	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
77	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
78	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju

79	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
80	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
81	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
82	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
83	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
84	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
85	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
86	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
87	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
88	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
89	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
90	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
91	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
92	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
93	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
94	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
95	Tidak Setuju				
96	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
97	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
98	Tidak Setuju				
99	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
100	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
101	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
102	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
103	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
104	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
105	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju

gggul

Esa Unggul

Esa Ui

106 Setuju

Setuju

Setuju

Setuju

Setuju



gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Ui

Tabel Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

NO.	C1 Kat	C2 Kat	C3 Kat	C4 Kat	C5 Kat
1	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
4	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
5	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
6	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
7	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
8	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
10	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
11	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
12	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
15	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
16	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
17	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
19	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
20	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
21	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
22	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
23	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
24	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju

25	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
28	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
29	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
30	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
31	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
32	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
33	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
34	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
35	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
36	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
37	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
38	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
39	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
40	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
41	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
42	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
43	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
44	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
45	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
46	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
47	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
48	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
49	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
50	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
51	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

52	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
53	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
54	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
55	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
56	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
57	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
58	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
59	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
60	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
61	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
62	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
63	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
64	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
65	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
66	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
67	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
68	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
69	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
70	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
71	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
72	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
73	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
74	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
75	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
76	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
77	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
78	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

79	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
80	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
81	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
82	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
83	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
84	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
85	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
86	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
87	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
88	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
89	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
90	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
91	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
92	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
93	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
94	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
95	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
96	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
97	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
98	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
99	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
100	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
101	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
102	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
103	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
104	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
105	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju

gggul

Esa Unggul

Esa Ui

106 Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Setuju

Setuju



gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Ui

Tabel Dimensi Jaminan (*assurance*)

No.	D1 Kat	D2 Kat	D3 Kat	D4 Kat	D5 Kat
1	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
3	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
4	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
5	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
6	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
7	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
8	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
10	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
11	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
12	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
13	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
15	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
16	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
17	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
18	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
19	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
20	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
21	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
22	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
23	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

25	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
28	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
29	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
30	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
31	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
32	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
33	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
34	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
35	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
36	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
37	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
38	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
39	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
40	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
41	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
42	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
43	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
44	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
45	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
46	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
47	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
48	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
49	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
50	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
51	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju

52	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
53	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
54	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
55	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
56	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
57	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
58	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
59	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
60	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
61	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
62	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
63	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
64	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
65	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
66	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
67	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
68	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
69	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
70	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
71	Tidak Setuju				
72	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
73	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
74	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
75	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
76	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
77	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
78	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju

79	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
80	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
81	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
82	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
83	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
84	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
85	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
86	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
87	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
88	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
89	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
90	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
91	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
92	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
93	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
94	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
95	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
96	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
97	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
98	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
99	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
100	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
101	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
102	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
103	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
104	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
105	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju

Unggul

Esa Unggul

Esa U

106 Setuju

Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Setuju



Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Tabel Dimensi Empati (*emphaty*)

No.	E1 Kat	E2 Kat	E3 Kat	E4 Kat	E5 Kat
1	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
4	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
5	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
6	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
7	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
8	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
11	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
12	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
13	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
16	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
17	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
19	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
20	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
21	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
22	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
23	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju

25	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
28	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
29	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
30	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
31	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
32	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
33	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
34	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
35	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
36	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
37	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
38	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
39	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
40	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
41	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
42	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
43	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
44	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
45	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
46	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
47	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
48	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
49	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
50	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
51	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

52	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
53	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
54	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
55	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
56	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
57	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
58	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
59	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
60	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
61	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
62	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
63	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
64	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
65	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
66	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
67	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
68	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
69	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
70	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
71	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
72	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
73	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
74	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
75	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
76	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
77	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
78	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju

79	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
80	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
81	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
82	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
83	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
84	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
85	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
86	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
87	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
88	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
89	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
90	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju
91	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
92	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
93	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
94	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
95	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
96	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
97	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
98	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
99	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
100	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
101	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
102	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
103	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
104	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
105	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju

Unggul

Esa Unggul

Esa U

106 Setuju Setuju Setuju Tidak Setuju Setuju



Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Output SPSS

A1 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	83	78.3	78.3	78.3
	Tidak Setuju	23	21.7	21.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

A2 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	71	67.0	67.0	67.0
	Tidak Setuju	35	33.0	33.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

A3 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	88	83.0	83.0	83.0
	Tidak Setuju	35	33.0	33.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

A4 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	83	78.3	78.3	78.3
	Tidak Setuju	23	21.7	21.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

A5 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	65	61.3	61.3	61.3
	Tidak Setuju	41	38.7	38.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Dimensi bukti nyata (*tangible*) dikategorikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	66	62.3	62.3	62.3
Tidak Puas	40	37.7	37.7	100.0
Total	106	100.0	100.0	

B1 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	78	73.6	73.6	73.6
	Tidak Setuju	28	26.4	26.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

B2 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	79	74.5	74.5	74.5
	Tidak Setuju	27	25.5	25.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

B3 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	83	78.3	78.3	78.3
	Tidak Setuju	23	21.7	21.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

B4 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	65	61.3	61.3	61.3
	Tidak Setuju	41	38.7	38.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

B5 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	59	55.7	55.7	55.7
	Tidak Setuju	47	44.3	44.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Dimensi kehandalan (*reliability*) dikategorikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	57	53.8	53.8	53.8
	Tidak Puas	49	46.2	46.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

C1 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	95	89.6	89.6	89.6
	Tidak Setuju	11	10.4	10.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

C2 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	68	64.2	64.2	64.2
	Tidak Setuju	38	35.8	35.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

C3 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	80	75.5	75.5	75.5
	Tidak Setuju	26	24.5	24.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dikategorikan

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

C4 Kat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	84	79.2	79.2	79.2
Tidak Setuju	22	20.8	20.8	100.0
Total	106	100.0	100.0	

C5 Kat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	84	79.2	79.2	79.2
Tidak Setuju	22	20.8	20.8	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Valid	Puas	54	50.9	50.9	50.9
	Tidak Puas	52	49.1	49.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

D1 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	74	69.8	69.8	69.8
	Tidak Setuju	32	30.2	30.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

D2 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	70	66.0	66.0	66.0
	Tidak Setuju	36	34.0	34.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

D3 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	47	44.3	44.3	44.3
	Tidak Setuju	59	55.7	55.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

D4 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	86	81.1	81.1	81.1
	Tidak Setuju	20	18.9	18.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

D5 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	77	72.6	72.6	72.6
	Tidak Setuju	29	27.4	27.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Dimensi jaminan (*assurance*) dikategorikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	64	60.4	60.4	60.4
	Tidak Puas	42	39.6	39.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

E1 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	89	84.0	84.0	84.0
	Tidak Setuju	17	16.0	16.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

E2 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	81	76.4	76.4	76.4
	Tidak Setuju	25	23.6	23.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

E3 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	87	82.1	82.1	82.1
	Tidak Setuju	19	17.9	17.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

E4 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	70	66.0	66.0	66.0
	Tidak Setuju	36	34.0	34.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

E5 Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	84	79.2	79.2	79.2
	Tidak Setuju	22	20.8	20.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Dimensi bukti empati (*emphaty*) dikategorikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	76	71.7	71.7	71.7
	Tidak Puas	30	28.3	28.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	