

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

Nomor : 024.03/FAR.PHB/II/2025
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Direktur RSUD dr. M. Ashari Pemalang
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Ammelia Lintang Sukma Gumilang
NIM : 22080016
Judul TA : Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ka. Prodi Dipoma III Farmasi



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.
NIPY. 09.012.117

Tegal, 20 Februari 2025

Ketua Panitia,



apt. Tya Muldiyana, M.Farm
NIPY. 03.021.489

Jl. Mataram No. 9 Kota Tegal 52143, Jawa Tengah, Indonesia.
(0283)352000

 farmasi@poltektegal.ac.id
 poltektegal.ac.id

Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Dari Diklat Ke Instalasi Farmasi Rawat

Jalan



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI

Pemalang, 25 Februari 2025

Nomor : 025.1/ 25 / II / Diklat Lampiran : - Perihal : Permohonan Ijin Penelitian	Kepada, Yth : Kepala Instalasi Farmasi di - T e m p a t
--	---

Dengan hormat,
 Menindaklanjuti lembar disposisi direktur RSUD dr.M.Ashari Kabupaten Pemalang tanggal 22 februari 2025 nomor 009 / 234 Perihal Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Politeknik Harapan Bersama Tegal, atas nama :

Nama : Ammelia Lintang Sukma Gumilang
 NIM : 22080016
 Waktu : 01 Maret 2025 s/d 31 Maret 2025
 Tempat : Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Judul Penelitian Tugas Akhir :
 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr M Ashari Pemalang

Sehubungan dengan hal tersebut di atas agar saudara dapat membantu dan membimbing demi kelancaran kegiatan mahasiswa tersebut di atas.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

Kepala Instalasi Pendidikan dan Latihan
 RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang



Ns. Cipto Waluyo, M.H
 NIP. 19731005 199403 1 007

Alamat
 Jl. Gatot Subroto No.41 Pemalang 52319 Propinsi Jawa tengah
 Telp. (0284) 321614, Fax. 323664

Lampiran 3. Lembar Kuesioner

KUISIONER PENELITIAN

Mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuisioner tentang
 “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi
 Rawat Jalan RSUD dr. M. Ahari Pemalang”

Petunjuk pengisian Identitas Responden :

1. Baca dengan teliti dan isilah pada kolom yang tersedia sesuai dengan identitas responden
2. Berilah tanda linkaran (O) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda.

Identitas Responden

- a. Nama :.....
- b. Umur :.....
- c. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- d. Pendidikan terakhir :
 1. SD
 2. SMP
 3. SMA
 4. Perguruan Tinggi
- e. Jenis Pekerjaan :
 1. Pelajar/Mahasiswa
 2. Pegawai Swasta
 3. PNS
 4. Pedagang
 5. Ibu rumah Tangga
 6. Wirausaha
- f. Jumlah Kunjungan : 1. Kurang dari 2 kali 2. Lebih dari 2 kali

Berikut adalah daftar pernyataan mengenai kepuasan bapak/ibu/saudara/i selaku pasien BPJS Kesehatan rawat jalan mengenai Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi BPJS RSUD dr. M. Asharai Pemalang.

Petunjuk pengisian kuisioner :

- a. Bacalah dengan cermat dan teliti setiap butir pernyataan dibawah ini
- b. Berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan anda
- c. Jika salah mengisi jawaban, coret jawaban tersebut dan beri tanda ceklist (✓) pada pilihan yang dianggap benar.

Keterangan :

Sangat Tidak setuju : STS

Tidak Setuju : ST

Kurang Setuju : KS

Setuju : S

Sangat Setuju : SS

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
A.	Reliability (kehandalan)					
1.	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat					
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan kegunaan obat					
3.	Petugas farmasi tidak menjelaskan cara penyimpanan obat					
4.	Petugas farmasi menjelaskan efek samping obat					
5.	Petugas farmasi tidak menjelaskan lama pemakaian obat					
B.	Responsiveness (ketanggapan)					
6.	Petugas farmasi selalu <i>standby</i> di ruang pelayanan					
7.	Petugas farmasi tidak cakap dalam melayani resep pasien					
8.	Petugas farmasi menggunakan Bahasa yang mudah saat menjelaskan obat kepada pasien					
9.	Petugas farmasi tidak memberikan salam					
10	Petugas farmasi menjalin komunikasi yang baik kepada pasien					
C.	Empathy (Empati)					
11.	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan sabar					
12.	Petugas farmasi tidak bersikap ramah kepada pasien saat menjelaskan obat					
13.	Petugas farmasi memberikan waktu kepada pasien untuk menceritakan keluhan					

14.	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial					
D.	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
15.	Petugas farmasi menjaga privasi penyakit pasien					
16.	Petugas farmasi tidak ragu dalam memberikan pelayanan informasi obat					
17.	Petugas farmasi tidak menyiapkan obat dengan benar					
18.	Prosedur dengan penyampaian informasi obat jelas dan mudah dipahami					
19.	Informasi yang dijelaskan petugas farmasi dapat dipercaya					
E.	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>					
20.	Tersedia obat jelas dan mudah dibaca					
21.	Tersedia brosur/leaflet/poster/ mengenai obat maupun kesehatan					
22.	Tersedianya ruang konseling					
23.	Petugas memberikan senyum kepada pasien					

Lampiran 4. Lembar persetujuan responden

SURAT PERSETUJUAN

(INFORMED CONCERT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

[REDACTED]

Menyatakan bersedia untuk menjadi subyek penelitian dari :

Nama :

Ammelia Lintang Sukma Gumilang

NIM :

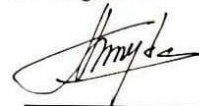
22080016

Program Studi :

Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Setelah saya membaca prosedur yang terlampir, saya mengerti dan memahami dengan benar prosedur penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang", saya menyatakan sanggup menjadi sampel penelitian beserta segala resikonya dengan sebenar-benarnya tanpa satu paksaan dari pihak manapun.

Pemalang, 3 maret 2025



[REDACTED]

Lampiran 5. hasil kuesioner

KUISIONER PENELITIAN

Mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuisisioner tentang "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ahari Pematang"

Petunjuk pengisian Identitas Responden :

1. Baca dengan teliti dan isilah pada kolom yang tersedia sesuai dengan identitas responden
2. Berilah tanda linkaran (O) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda.

Identitas Responden

- a. Nama : [REDACTED]
- b. Umur : 44
- c. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ② Perempuan
- d. Pendidikan terakhir :
1. SD
 - ② SMP
 3. SMA
 4. Perguruan Tinggi
- e. Jenis Pekerjaan :
1. Pelajar/Mahasiswa
 2. Pegawai Swasta
 3. PNS
 4. Pedagang
 - ⑤ Ibu rumah Tangga
 6. Wirausaha
- f. Jumlah Kunjungan : 1. Kurang dari 2 kali ② Lebih dari 2 kali

Berikut adalah daftar pernyataan mengenai kepuasan bapak/ibu/saudara/i selaku pasien BPJS Kesehatan rawat jalan mengenai Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi BPJS RSUD dr. M. Ashari Pemalang.

Petunjuk pengisian kuisioner :

- Bacalah dengan cermat dan teliti setiap butir pernyataan dibawah ini
- Berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan anda
- Jika salah mengisi jawaban, coret jawaban tersebut dan beri tanda ceklist (✓) pada pilihan yang dianggap benar.

Keterangan :

Sangat Tidak setuju : STS

Tidak Setuju : ST

Kurang Setuju : KS

Setuju : S

Sangat Setuju : SS

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
A. Reliability (kehandalan)						
1.	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat					✓
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan kegunaan obat					✓
3.	Petugas farmasi tidak menjelaskan cara penyimpanan obat			✓		
4.	Petugas farmasi menjelaskan efek samping obat				✓	
5.	Petugas farmasi tidak menjelaskan lama pemakaian obat		✓			
B. Responsiveness (ketanggapan)						
6.	Petugas farmasi selalu standby di ruang pelayanan				✓	
7.	Petugas farmasi tidak cakap dalam melayani resep pasien			✓		
8.	Petugas farmasi menggunakan Bahasa yang mudah saat menjelaskan obat kepada pasien					✓
9.	Petugas farmasi tidak memberikan salam			✓		
10.	Petugas farmasi menjalin komunikasi yang baik kepada pasien					✓

C.	<i>Empathy (Empati)</i>					
11.	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan sabar					✓
12.	Petugas farmasi tidak bersikap ramah kepada pasien saat menjelaskan obat					
13.	Petugas farmasi memberikan waktu kepada pasien untuk menceritakan keluhan					✓
14.	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial					✓
D.	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
15.	Petugas farmasi menjaga privasi penyakit pasien					✓
16.	Petugas farmasi tidak ragu dalam memberikan pelayanan informasi obat				✓	
17.	Petugas farmasi tidak menyiapkan obat dengan benar			✓		
18.	Prosedur dengan penyampaian informasi obat jelas dan mudah dipahami					✓
19.	Informasi yang dijelaskan petugas farmasi dapat dipercaya				✓	
E.	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>					✓
20.	Tersedia obat jelas dan mudah dibaca					✓
21.	Tersedia brosur/leaflet/poster/ mengenai obat maupun kesehatan			✓		
22.	Tersedianya ruang konseling					
23.	Petugas memberikan senyum kepada pasien					✓

Lampiran 6. Data Karakteristik Responden

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kunjungan
1	26	P	SMP	IRT	Lebih 2x
2	28	P	PT	Wirausaha	2x
3	60	L	SD	Wirausaha	Lebih 2x
4	60	P	PT	PNS	Lebih 2x
5	38	L	SMA	Pegawai swasta	2x
6	27	P	PT	Pegawai swasta	Lebih 2x
7	27	P	PT	Pegawai swasta	2x
8	41	P	SMP	IRT	Lebih 2x
9	26	P	SD	IRT	Lebih 2x
10	51	P	SMA	IRT	Lebih 2x
11	60	P	SD	IRT	Lebih 2x
12	18	P	SMP	Wirausaha	Lebih 2x
13	58	L	SMA	Wirausaha	2x
14	45	P	SMA	Pedagang	2x
15	60	P	SD	IRT	Lebih 2x
16	59	P	SD	IRT	Lebih 2x
17	60	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
18	39	L	PT	Pegawai swasta	Lebih 2x
19	52	P	SMA	IRT	Lebih 2x
20	39	P	SMA	IRT	Lebih 2x
21	26	L	SMA	Pegawai swasta	2x
22	60	P	SMP	IRT	Lebih 2x
23	52	L	SMP	Wirausaha	Lebih 2x
24	60	L	SMP	Wirausaha	Lebih 2x
25	58	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
26	59	P	SMP	IRT	Lebih 2x
27	26	L	SMP	PNS	Lebih 2x

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kunjungan
28	25	L	SMA	Pegawai swasta	Lebih 2x
29	28	L	PT	Pegawai swasta	Lebih 2x
30	33	L	PT	Pegawai swasta	Lebih 2x
31	34	P	SMA	Pedagang	2x
32	55	P	SMA	IRT	2x
33	54	P	SMP	IRT	Lebih 2x
34	47	P	SMA	IRT	Lebih 2x
35	48	L	SMA	Pegawai swasta	Lebih 2x
36	60	P	SD	IRT	Lebih 2x
37	42	P	PT	PNS	Lebih 2x
38	55	P	SMA	Pedagang	Lebih 2x
39	28	P	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
40	29	L	SMA	Wirausaha	2x
41	33	L	SMA	Pegawai swasta	2x
42	45	L	SMP	Wirausaha	Lebih 2x
43	40	P	SMA	IRT	Lebih 2x
44	41	P	SMP	IRT	Lebih 2x
45	41	P	SMP	Pedagang	Lebih 2x
46	59	P	SD	IRT	Lebih 2x
47	57	P	SMP	IRT	2x
48	55	P	SMA	Pedagang	Lebih 2x
49	54	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
50	24	L	PT	Pegawai swasta	2x
51	23	P	SMA	Pegawai swasta	Lebih 2x
52	43	L	SMP	Wirausaha	Lebih 2x
53	44	P	SMP	IRT	2x
54	45	L	PT	PNS	Lebih 2x
55	60	P	SMP	IRT	2x

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kunjungan
56	57	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
57	40	P	SMA	Pedagang	Lebih 2x
58	53	P	SMP	IRT	Lebih 2x
59	54	P	SD	IRT	Lebih 2x
60	21	P	PT	Pegawai swasta	Lebih 2x
61	22	P	PT	Pegawai swasta	2x
62	19	P	SMA	Pelajar/mahasiswa	Lebih 2x
63	30	P	SMA	IRT	Lebih 2x
64	41	L	PT	PNS	Lebih 2x
65	42	L	SMA	Pedagang	Lebih 2x
66	43	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
67	22	P	PT	Pegawai swasta	2x
68	43	P	SMA	Pedagang	Lebih 2x
69	54	P	SMA	IRT	Lebih 2x
70	48	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
71	51	L	SMP	Wirausaha	2x
72	54	P	SD	IRT	Lebih 2x
73	36	P	SMA	Pegawai swasta	Lebih 2x
74	59	P	SMA	IRT	Lebih qx
75	60	P	SD	IRT	2x
76	42	L	SMA	Wirausaha	Lebih x
77	44	P	SMP	Pedagang	Lebih 2x
78	40	P	SMA	IRT	Lebih 2x
79	28	L	PT	PNS	2x
80	25	L	SMA	Pegawai swasta	Lebih 2x
81	30	P	SMA	Pedagang	Lebih 2x
82	24	P	SMA	IRT	Lebih 2x
83	42	P	SMA	IRT	Lebih 2x

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kunjungan
84	33	P	PT	PNS	Lebih 2x
85	27	P	PT	Pegawai swasta	2x
86	50	L	SMA	Pedagang	Lebih 2x
87	53	P	SMP	IRT	Lebih 2x
88	60	P	SD	IRT	Lebih 2x
89	58	L	SD	Wirausaha	Lebih 2x
90	55	L	SMA	Pedagang	Lebih 2x
91	46	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
92	28	P	PT	PNS	2x
93	29	P	SMA	IRT	2x
94	34	L	SMA	Pegawai swasta	Lebih 2x
95	20	P	SMA	Pelajar/mahasiswa	Lebih 2x
96	40	P	SMA	IRT	2x
97	49	P	PT	IRT	Lebih 2x
98	50	L	SMA	Wirausaha	Lebih 2x
99	60	P	SMP	IRT	2x
100	47	P	SMA	IRT	Lebih 2x

Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI

SURAT KETERANGAN
Nomor : 025.1/..../RSUD

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Dr ARIS MUNANDAR, M.H**
NIP : 19750913 200701 1 009
Pangkat / Golongan : Pembina / IV a
Jabatan : Plt. Direktur RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang

Menerangkan dengan sebenar – benarnya bahwa :

N a m a : AMMELIA LINTANG SUKMA GUMILANG
N I M : 22080016
Program Studi : DIII Farmasi Poltek Harapan Bersama Tegal
W a k t u : 01 Maret 2025 s/d 31 Maret 2025

Telah selesai mengadakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr M Ashari Pemalang“

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pemalang, 8 Mei 2025

Plt. Direktur RSUD Dr. M. Ashari
Kabupaten Pemalang


dr Aris Munandar.M.H.
NIP. 19750913 200701 1 009

Alamat :
Jl. Gatot Subroto No. 41 Pemalang 52319 Propinsi Jawa tengah
Telp. (0284) 321614, Fax. 323664

Lampiran 8. Hasil Jawaban Responden Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Skor	Presentas (%)	Kategori
1	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
2	5	4	5	1	5	20	25	80%	Puas
3	5	5	5	3	5	23	25	92%	Sangat Puas
4	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
5	5	5	4	2	5	21	25	84%	Sangat Puas
6	5	5	3	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
7	5	5	5	1	5	21	25	84%	Sangat Puas
8	5	4	3	2	2	16	25	64%	Puas
9	5	5	4	3	3	20	25	80%	Puas
10	5	5	4	3	3	20	25	80%	Puas
11	5	5	4	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
12	4	5	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
13	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
14	5	4	5	4	3	21	25	84%	Sangat Puas
15	4	4	4	5	3	20	25	80%	Puas
16	5	4	3	4	4	20	25	80%	Puas
17	4	5	3	3	4	19	25	76%	Puas
18	4	4	4	3	2	17	25	68%	Puas
19	4	4	5	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
20	4	4	3	4	4	19	25	76%	Puas
21	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
22	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
23	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
24	4	4	4	3	3	18	25	72%	Puas
25	5	4	3	3	4	19	25	76%	Puas
26	4	5	3	3	5	20	25	80%	Puas
27	5	5	2	4	4	20	25	80%	Puas
28	4	5	2	4	4	19	25	76%	Puas
29	4	4	4	5	3	20	25	80%	Puas
30	5	3	3	4	4	19	25	76%	Puas

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Skor	Presentas (%)	Kategori
31	5	3	2	3	5	18	25	72%	Puas
32	5	5	4	3	3	20	25	80%	Puas
33	5	5	4	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
34	4	4	3	4	3	18	25	72%	Puas
35	4	4	3	4	4	19	25	76%	Puas
36	5	4	5	3	5	22	25	88%	Sangat Puas
37	4	5	5	3	3	20	25	80%	Puas
38	5	5	5	3	4	22	25	88%	Sangat Puas
39	3	4	4	3	5	19	25	76%	Puas
40	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
41	5	5	4	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
42	4	5	3	4	4	20	25	80%	Puas
43	4	4	3	2	3	16	25	64%	Puas
44	4	5	3	2	5	19	25	76%	Puas
45	5	5	2	4	4	20	25	80%	Puas
46	5	4	3	4	3	19	25	76%	Puas
47	5	4	3	3	4	19	25	76%	Puas
48	3	4	5	3	3	18	25	72%	Puas
49	5	4	5	5	5	24	25	96%	Sangat Puas
50	5	3	4	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
51	5	5	4	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
52	4	4	4	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
53	3	4	4	4	5	20	25	80%	Puas
54	4	5	5	3	5	22	25	88%	Sangat Puas
55	4	5	3	4	4	20	25	80%	Puas
56	5	4	3	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
57	5	4	3	4	4	20	25	80%	Puas
58	4	4	5	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
59	4	4	4	5	3	20	25	80%	Puas
60	4	4	4	3	5	20	25	80%	Puas
61	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Skor	Presentas (%)	Kategori
62	5	4	3	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
63	5	5	4	5	3	22	25	88%	Sangat Puas
64	4	5	4	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
65	4	5	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
66	3	4	2	5	5	19	25	76%	Puas
67	4	5	5	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
68	5	5	4	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
69	5	5	4	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
70	5	4	3	4	4	20	25	80%	Puas
71	5	4	3	4	4	20	25	80%	Puas
72	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
73	4	5	3	3	5	20	25	80%	Puas
74	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
75	4	3	5	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
76	5	3	4	5	3	20	25	80%	Puas
77	5	5	4	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
78	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
79	4	4	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
80	4	5	4	3	4	20	25	80%	Puas
81	4	5	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
82	4	5	3	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
83	3	4	3	4	5	19	25	76%	Puas
84	5	4	4	4	3	20	25	80%	Puas
85	4	4	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
86	5	5	5	4	4	23	25	92%	Sangat Puas
87	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
88	5	5	4	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
89	4	4	3	5	4	20	25	80%	Puas
90	5	5	4	5	3	22	25	88%	Sangat Puas
91	4	4	3	5	4	20	25	80%	Puas
92	4	4	3	5	4	20	25	80%	Puas

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Skor	Presentas (%)	Kategori
93	3	4	5	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
94	5	3	4	3	5	20	25	80%	Puas
95	4	5	3	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
96	5	4	3	4	4	20	25	80%	Puas
97	5	5	2	5	2	19	25	76%	Puas
98	5	5	2	4	4	20	25	80%	Puas
99	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
100	5	5	3	5	2	20	25	80%	Puas

Lampiran 9. Hasil Jawaban Responden Dimensi *Responsiveness*

(Ketanggapan)

Responden	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
1	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
3	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
4	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
5	5	4	5	3	5	22	25	88%	Sangat Puas
6	5	4	5	2	5	21	25	84%	Sangat Puas
7	5	3	5	1	5	19	25	76%	Puas
8	4	2	4	3	4	17	25	68%	Puas
9	5	4	5	2	5	21	25	84%	Sangat Puas
10	5	5	4	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
11	4	4	5	5	5	23	25	92%	Sangat Puas
12	4	3	4	4	4	19	25	76%	Puas
13	5	5	5	4	5	24	25	96%	Sangat Puas
14	4	5	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
15	5	3	5	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
16	4	3	4	4	4	19	25	76%	Puas
17	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
18	4	5	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
19	5	5	4	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
20	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
21	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
22	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
23	4	4	4	2	4	18	25	72%	Puas
24	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
25	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
26	4	5	4	3	5	21	25	84%	Sangat Puas
27	4	5	4	3	5	21	25	84%	Sangat Puas
28	5	4	4	3	4	20	25	80%	Puas

Responden	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
29	4	4	5	2	4	19	25	76%	Puas
30	4	4	5	2	4	19	25	76%	Puas
31	5	5	5	4	5	24	25	96%	Sangat Puas
32	4	5	4	3	4	20	25	80%	Puas
33	4	5	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
34	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
35	5	4	5	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
36	5	3	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
37	4	3	4	4	4	19	25	76%	Puas
38	4	3	3	5	4	19	25	76%	Puas
39	5	3	5	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
40	4	4	4	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
41	5	5	5	4	3	22	25	88%	Sangat Puas
42	5	4	5	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
43	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
44	4	5	4	3	5	21	25	84%	Sangat Puas
45	4	3	5	4	4	20	25	80%	Puas
46	5	5	3	4	3	20	25	80%	Puas
47	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
48	5	4	4	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
49	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
50	4	4	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
51	4	5	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
52	5	5	3	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
53	5	4	5	3	3	20	25	80%	Puas
54	5	4	4	4	2	19	25	76%	Puas
55	4	3	4	5	5	21	25	84%	Sangat Puas
56	4	4	3	5	5	21	25	84%	Sangat Puas
57	5	5	5	3	4	22	25	88%	Sangat Puas
58	4	4	3	3	5	19	25	76%	Puas
59	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas

Responden	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
60	5	5	5	4	5	24	25	96%	Sangat Puas
61	5	3	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
62	4	5	4	3	4	20	25	80%	Puas
63	4	5	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
64	4	4	3	4	5	20	25	80%	Puas
65	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
66	4	5	4	5	3	21	25	84%	Sangat Puas
67	4	5	3	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
68	3	5	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
69	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
70	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
71	4	3	5	3	5	20	25	80%	Puas
72	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
73	2	4	4	4	5	19	25	76%	Puas
74	5	5	4	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
75	3	4	5	3	4	19	25	76%	Puas
76	5	4	5	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
77	5	4	4	4	3	20	25	80%	Puas
78	4	5	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
79	3	5	5	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
80	5	3	4	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
81	5	3	4	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
82	5	4	5	3	5	22	25	88%	Sangat Puas
83	4	4	3	4	5	20	25	80%	Puas
84	5	4	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
85	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
86	4	5	4	3	2	18	25	72%	Puas
87	4	5	5	2	5	21	25	84%	Sangat Puas
88	4	4	5	1	5	19	25	76%	Puas
89	4	5	5	3	5	22	25	88%	Sangat Puas
90	4	4	2	4	4	18	25	72%	Puas

Responden	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
91	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
92	5	4	5	5	3	22	25	88%	Sangat Puas
93	5	2	5	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
94	3	4	3	4	5	19	25	76%	Puas
95	4	5	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
96	4	5	5	3	5	22	25	88%	Sangat Puas
97	5	2	4	2	4	17	25	68%	Puas
98	4	3	4	1	5	17	25	68%	Puas
99	5	1	4	3	5	18	25	72%	Puas
100	4	3	5	1	4	17	25	68%	Puas
							Rata-rata	84%	Sangat Puas

Lampiran 10. Hasil Jawaban Responden Dimensi *Empathy* (Empati)

Responden	P11	P12	P13	P14	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
1	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
2	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
3	5	4	5	4	18	25	72%	Puas
4	5	4	5	4	18	25	72%	Puas
5	4	4	5	5	18	25	72%	Puas
6	5	3	4	5	17	25	68%	Puas
7	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
8	4	4	4	5	17	25	68%	Puas
9	4	4	5	4	17	25	68%	Puas
10	5	3	4	4	16	25	64%	Puas
11	5	2	5	5	17	25	68%	Puas
12	4	2	4	4	14	25	56%	Cukup Puas
13	5	3	4	4	16	25	64%	Puas
14	4	3	5	5	17	25	68%	Puas
15	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
16	5	5	4	4	18	25	72%	Puas
17	4	4	4	5	17	25	68%	Puas
18	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
19	4	4	4	5	17	25	68%	Puas
20	4	2	4	4	14	25	56%	Cukup Puas
21	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
22	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
23	4	4	3	4	15	25	60%	Cukup Puas
24	4	5	4	4	17	25	68%	Puas
25	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
26	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
27	3	4	4	5	16	25	64%	Puas
28	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
29	4	3	3	4	14	25	56%	Cukup Puas

Responden	P11	P12	P13	P14	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
30	4	1	4	4	13	25	52%	Cukup Puas
31	5	2	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
32	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
33	4	3	5	3	15	25	60%	Cukup Puas
34	5	3	5	5	18	25	72%	Puas
35	4	4	5	5	18	25	72%	Puas
36	3	5	4	5	17	25	68%	Puas
37	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
38	5	3	4	4	16	25	64%	Puas
39	4	2	4	4	14	25	56%	Cukup Puas
40	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
41	3	3	5	4	15	25	60%	Cukup Puas
42	5	3	4	4	16	25	64%	Puas
43	5	4	5	4	18	25	72%	Puas
44	5	4	5	4	18	25	72%	Puas
45	4	5	3	4	16	25	64%	Puas
46	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
47	5	3	5	4	17	25	68%	Puas
48	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
49	4	5	5	4	18	25	72%	Puas
50	4	4	5	4	17	25	68%	Puas
51	4	5	5	4	18	25	72%	Puas
52	5	4	4	3	16	25	64%	Puas
53	4	5	4	5	18	25	72%	Puas
54	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
55	5	2	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
56	5	3	4	3	15	25	60%	Cukup Puas
57	4	1	4	4	13	25	52%	Cukup Puas
58	5	2	5	4	16	25	64%	Puas
59	4	3	5	5	17	25	68%	Puas
60	5	4	5	5	19	25	76%	Puas

Responden	P11	P12	P13	P14	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
61	4	5	5	5	19	25	76%	Puas
62	3	4	5	5	17	25	68%	Puas
63	5	3	5	4	17	25	68%	Puas
64	4	1	4	4	13	25	52%	Cukup Puas
65	5	1	4	4	14	25	56%	Cukup Puas
66	4	2	4	4	14	25	56%	Cukup Puas
67	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
68	5	2	4	5	16	25	64%	Puas
69	3	5	3	5	16	25	64%	Puas
70	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
71	4	4	5	5	18	25	72%	Puas
72	5	4	5	4	18	25	72%	Puas
73	4	3	5	4	16	25	64%	Puas
74	5	3	4	3	15	25	60%	Cukup Puas
75	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
76	5	5	4	4	18	25	72%	Puas
77	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
78	5	5	4	4	18	25	72%	Puas
79	5	5	4	4	18	25	72%	Puas
80	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
81	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
82	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
83	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
84	4	3	4	4	15	25	60%	Cukup Puas
85	5	1	4	5	15	25	60%	Cukup Puas
86	5	5	4	4	18	25	72%	Puas
87	3	5	4	4	16	25	64%	Puas
88	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
89	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
90	5	3	4	4	16	25	64%	Puas
91	3	3	4	4	14	25	56%	Cukup Puas

Responden	P11	P12	P13	P14	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
92	4	3	4	5	16	25	64%	Puas
93	3	3	4	4	14	25	56%	Cukup Puas
94	4	2	4	5	15	25	60%	Cukup Puas
95	5	2	4	5	16	25	64%	Puas
96	5	1	5	5	16	25	64%	Puas
97	5	2	4	5	16	25	64%	Puas
98	5	1	5	3	14	25	56%	Cukup Puas
99	4	2	4	5	15	25	60%	Cukup Puas
100	4	1	5	5	15	25	60%	Cukup Puas
						Rata-rata	65%	Puas

Lampiran 11. Hasil Jawaban Responden Dimensi Assurance (Jaminan)

Responden	P15	P16	P17	P18	P19	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
1	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
3	5	5	5	5	5	25	25	100%	Sangat Puas
4	4	5	5	5	5	24	25	96%	Sangat Puas
5	5	5	4	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
6	5	4	5	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
7	5	5	5	5	5	25	25	76%	Puas
8	5	4	5	5	5	24	25	96%	Sangat Puas
9	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
10	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
11	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
12	3	5	3	5	5	21	25	84%	Sangat Puas
13	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
14	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
15	5	5	5	5	4	24	25	96%	Sangat Puas
16	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
17	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
18	4	4	4	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
19	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
20	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
21	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
22	4	4	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
23	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
24	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
25	5	4	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
26	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
27	4	4	5	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
28	4	4	5	4	3	20	25	80%	Puas
29	5	4	5	4	3	21	25	84%	Sangat Puas

Responden	P15	P16	P17	P18	P19	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
30	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
31	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
32	4	5	4	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
33	5	5	4	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
34	4	5	3	4	4	20	25	80%	Puas
35	5	5	3	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
36	4	4	3	5	4	20	25	80%	Puas
37	5	4	2	5	4	20	25	80%	Puas
38	5	4	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
39	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
40	5	4	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
41	5	5	5	4	4	23	25	92%	Sangat Puas
42	4	5	4	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
43	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
44	4	3	4	5	5	21	25	84%	Sangat Puas
45	5	3	3	5	5	21	25	84%	Sangat Puas
46	4	2	5	5	5	21	25	84%	Sangat Puas
47	4	5	5	4	3	21	25	84%	Sangat Puas
48	4	5	5	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
49	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
50	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
51	4	5	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
52	5	4	3	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
53	4	4	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
54	5	3	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
55	4	3	5	4	4	20	25	80%	Puas
56	5	3	4	4	4	20	25	80%	Puas
57	5	5	4	3	4	21	25	84%	Sangat Puas
58	5	5	4	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
59	5	5	4	5	5	24	25	96%	Sangat Puas
60	5	5	4	5	5	24	25	96%	Sangat Puas

Responden	P15	P16	P17	P18	P19	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
61	5	4	5	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
62	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
63	5	4	4	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
64	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
65	4	5	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
66	4	5	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
67	4	5	5	4	5	23	25	92%	Sangat Puas
68	4	5	4	3	5	21	25	84%	Sangat Puas
69	4	4	4	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
70	4	4	4	3	4	19	25	76%	Puas
71	3	4	4	4	4	19	25	76%	Puas
72	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
73	5	4	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
74	4	5	5	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
75	5	5	5	4	4	23	25	92%	Sangat Puas
76	5	5	4	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
77	4	5	4	4	3	20	25	80%	Puas
78	4	5	4	3	4	20	25	80%	Puas
79	4	5	4	5	4	22	25	88%	Sangat Puas
80	4	4	4	5	3	20	25	80%	Puas
81	3	4	4	5	3	19	25	76%	Puas
82	4	4	4	5	4	21	25	84%	Sangat Puas
83	4	4	3	4	3	18	25	72%	Puas
84	3	4	3	4	4	18	25	72%	Puas
85	4	4	5	4	5	22	25	88%	Sangat Puas
86	4	3	5	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
87	4	3	5	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
88	5	5	4	4	4	22	25	88%	Sangat Puas
89	4	5	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
90	3	5	4	4	4	20	25	80%	Puas
91	3	5	4	4	4	20	25	80%	Puas

Responden	P15	P16	P17	P18	P19	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
92	4	4	4	4	4	20	25	80%	Puas
93	3	4	4	3	4	18	25	72%	Puas
94	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
95	5	4	4	4	4	21	25	84%	Sangat Puas
96	5	4	5	5	3	22	25	88%	Sangat Puas
97	5	4	5	5	5	24	25	96%	Sangat Puas
98	5	4	3	5	5	22	25	88%	Sangat Puas
99	5	4	3	4	5	21	25	84%	Sangat Puas
100	5	5	4	5	4	23	25	92%	Sangat Puas
							Rata-rata	86%	Sangat Puas

Lampiran 12. Hasil Jawaban Responden Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Responden	P20	P21	P22	P23	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
1	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
2	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
3	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
4	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
5	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
6	5	2	4	5	16	25	64%	Puas
7	5	3	5	5	18	25	72%	Puas
8	5	4	3	5	17	25	68%	Puas
9	4	3	4	4	15	25	60%	cukup Puas
10	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
11	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
12	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
13	5	5	5	5	20	25	80%	Puas
14	4	4	4	5	17	25	68%	Puas
15	5	5	4	5	19	25	76%	Puas
16	5	3	4	5	17	25	68%	Puas
17	5	3	3	5	16	25	64%	Puas
18	4	3	3	5	15	25	60%	cukup Puas
19	4	3	6	5	18	25	72%	Puas
20	4	3	3	4	14	25	56%	cukup Puas
21	4	3	4	5	16	25	64%	Puas
22	4	3	3	4	14	25	56%	cukup Puas
23	4	3	4	4	15	25	60%	cukup Puas
24	4	3	3	4	14	25	56%	cukup Puas
25	4	4	3	4	15	25	60%	cukup Puas
26	5	4	3	4	16	25	64%	Puas
27	5	4	3	3	15	25	60%	cukup Puas
28	4	4	4	5	17	25	68%	Puas
29	5	4	3	5	17	25	68%	Puas

Responden	P20	P21	P22	P23	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
30	4	3	4	4	15	25	60%	cukup Puas
31	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
32	4	4	5	5	18	25	72%	Puas
33	4	4	5	4	17	25	68%	Puas
34	3	4	4	4	15	25	60%	cukup Puas
35	5	3	5	5	18	25	72%	Puas
36	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
37	3	4	5	5	17	25	68%	Puas
38	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
39	3	4	4	5	16	25	64%	Puas
40	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
41	5	3	5	4	17	25	68%	Puas
42	3	4	4	4	15	25	60%	cukup Puas
43	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
44	4	3	5	3	15	25	60%	cukup Puas
45	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
46	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
47	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
48	4	3	4	4	15	25	60%	cukup Puas
49	4	4	3	5	16	25	64%	Puas
50	4	4	5	4	17	25	68%	Puas
51	3	4	5	4	16	25	64%	Puas
52	3	3	5	4	15	25	60%	cukup Puas
53	4	3	5	5	17	25	68%	Puas
54	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
55	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
56	4	4	3	5	16	25	64%	Puas
57	4	4	5	4	17	25	68%	Puas
58	4	4	5	5	18	25	72%	Puas
59	4	3	4	5	16	25	64%	Puas
60	5	5	4	4	18	25	72%	Puas

Responden	P20	P21	P22	P23	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
61	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
62	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
63	4	4	3	4	15	25	60%	cukup Puas
64	3	4	5	4	16	25	64%	Puas
65	2	5	5	4	16	25	64%	Puas
66	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
67	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
68	5	3	5	4	17	25	68%	Puas
69	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
70	5	4	4	4	17	25	68%	Puas
71	4	4	3	4	15	25	60%	cukup Puas
72	4	4	5	3	16	25	64%	Puas
73	4	5	4	5	18	25	72%	Puas
74	4	5	4	5	18	25	72%	Puas
75	3	3	5	5	16	25	64%	Puas
76	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
77	4	4	4	5	17	25	68%	Puas
78	4	5	4	4	17	25	68%	Puas
79	4	5	3	4	16	25	64%	Puas
80	4	3	5	4	16	25	64%	Puas
81	3	4	5	4	16	25	64%	Puas
82	3	4	4	4	15	25	60%	cukup Puas
83	4	5	5	3	17	25	68%	Puas
84	4	5	4	4	17	25	68%	Puas
85	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
86	4	4	4	4	16	25	64%	Puas
87	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
88	5	3	4	5	17	25	68%	Puas
89	4	5	4	5	18	25	72%	Puas
90	4	5	4	5	18	25	72%	Puas
91	4	4	4	5	17	25	68%	Puas

Responden	P20	P21	P22	P23	Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
92	3	4	4	5	16	25	64%	Puas
93	5	4	4	5	18	25	72%	Puas
94	5	4	3	4	16	25	64%	Puas
95	5	3	4	4	16	25	64%	Puas
96	4	5	4	4	17	25	68%	Puas
97	4	5	4	4	17	25	68%	Puas
98	5	3	4	5	17	25	68%	Puas
99	5	4	5	5	19	25	76%	Puas
100	4	5	4	5	18	25	72%	Puas
						Rata-rata	68%	Puas

Lampiran 13. Hasil Jawaban Responden Keseluruhan Dimensi

No.	Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Empathy (Empati)				Assurance (Jaminan)					Tangible (Bukti Langsung)				Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	115	99%	Sangat Puas
2	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	115	95%	Sangat Puas
3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	115	97%	Sangat Puas
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	112	115	97%	Sangat Puas
5	5	5	4	2	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	104	115	90%	Sangat Puas
6	5	5	3	4	4	5	4	5	2	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	98	115	85%	Sangat Puas
7	5	5	5	1	5	5	3	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	102	115	89%	Sangat Puas
8	5	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	91	115	79%	Puas
9	5	5	4	3	3	5	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	95	115	83%	Sangat Puas
10	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	101	115	88%	Sangat Puas
11	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	103	115	90%	Sangat Puas
12	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	94	115	82%	Sangat Puas
13	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	104	115	90%	Sangat Puas
14	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	99	115	86%	Sangat Puas
15	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	100	115	87%	Sangat Puas
16	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	96	115	83%	Sangat Puas
17	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	96	115	83%	Sangat Puas
18	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	91	115	79%	Puas
19	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	6	5	97	115	84%	Sangat Puas
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	86	115	75%	Puas

No.	Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Empathy (Empati)				Assurance (Jaminan)					Tangible (Bukti Langsung)				Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	91	115	79%	Puas
22	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	90	115	78%	Puas
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	88	115	77%	Puas
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	89	115	77%	Puas
25	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	96	115	83%	Sangat Puas
26	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	97	115	84%	Sangat Puas
27	5	5	2	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	93	115	81%	Sangat Puas
28	4	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	91	115	79%	Puas
29	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	91	115	79%	Puas
30	5	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	86	115	75%	Puas
31	5	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	95	115	83%	Sangat Puas
32	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	95	115	83%	Sangat Puas
33	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	100	115	87%	Sangat Puas
34	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	92	115	80%	Puas
35	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	97	115	84%	Sangat Puas
36	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	99	115	86%	Sangat Puas
37	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	3	4	5	5	93	115	81%	Sangat Puas
38	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	98	115	85%	Sangat Puas
39	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	93	115	81%	Sangat Puas
40	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	99	115	86%	Sangat Puas
41	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	100	115	87%	Sangat Puas

No.	Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Empathy (Empati)				Assurance (Jaminan)					Tangible (Bukti Langsung)				Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
42	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	96	115	83%	Sangat Puas
43	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	91	115	79%	Puas
44	4	5	3	2	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	94	115	82%	Sangat Puas
45	5	5	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	96	115	83%	Sangat Puas
46	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	94	115	82%	Sangat Puas
47	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	99	115	86%	Sangat Puas
48	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	94	115	82%	Sangat Puas
49	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	101	115	88%	Sangat Puas
50	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	99	115	86%	Sangat Puas
51	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	101	115	88%	Sangat Puas
52	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	4	95	115	83%	Sangat Puas
53	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	97	115	84%	Sangat Puas
54	4	5	5	3	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	97	115	84%	Sangat Puas
55	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	93	115	81%	Sangat Puas
56	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	93	115	81%	Sangat Puas
57	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	93	115	81%	Sangat Puas
58	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	97	115	84%	Sangat Puas
59	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	97	115	84%	Sangat Puas
60	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	105	115	91%	Sangat Puas
61	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	102	115	89%	Sangat Puas
62	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	98	115	85%	Sangat Puas

No.	Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Empathy (Empati)				Assurance (Jaminan)					Tangible (Bukti Langsung)				Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
63	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	98	115	85%	Sangat Puas
64	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	91	115	79%	Puas
65	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	95	115	83%	Sangat Puas
66	3	4	2	5	5	4	5	4	5	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	93	115	81%	Sangat Puas
67	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	100	115	87%	Sangat Puas
68	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	97	115	84%	Sangat Puas
69	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	98	115	85%	Sangat Puas
70	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	95	115	83%	Sangat Puas
71	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	92	115	80%	Puas
72	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	95	115	83%	Sangat Puas
73	4	5	3	3	5	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	95	115	83%	Sangat Puas
74	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	101	115	88%	Sangat Puas
75	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	95	115	83%	Sangat Puas
76	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	102	115	89%	Sangat Puas
77	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	98	115	85%	Sangat Puas
78	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	100	115	87%	Sangat Puas
79	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	100	115	87%	Sangat Puas
80	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	93	115	81%	Sangat Puas
81	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	93	115	81%	Sangat Puas
82	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	95	115	83%	Sangat Puas
83	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	89	115	77%	Puas

No.	Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Empathy (Empati)				Assurance (Jaminan)					Tangible (Bukti Langsung)				Jumlah	Skor	Presentase (%)	Kategori
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
84	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	93	115	81%	Sangat Puas
85	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	96	115	83%	Sangat Puas
86	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	96	115	83%	Sangat Puas
87	5	4	4	4	5	4	5	5	2	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	99	115	86%	Sangat Puas
88	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	97	115	84%	Sangat Puas
89	4	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	98	115	85%	Sangat Puas
90	5	5	4	5	3	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	94	115	82%	Sangat Puas
91	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	92	115	80%	Puas
92	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	94	115	82%	Sangat Puas
93	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	92	115	80%	Puas
94	5	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	91	115	79%	Puas
95	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	95	115	83%	Sangat Puas
96	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	97	115	84%	Sangat Puas
97	5	5	2	5	2	5	2	4	2	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	93	115	81%	Sangat Puas
98	5	5	2	4	4	4	3	4	1	5	5	1	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	90	115	78%	Puas
99	5	4	4	4	4	5	1	4	3	5	4	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	94	115	82%	Sangat Puas
100	5	5	3	5	2	4	3	5	1	4	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	93	115	81%	Sangat Puas
																							Rata-rata		84%	Sangat Puas	

Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian



TA REVISI 15 JULI 25.3.docx

ORIGINALITY REPORT

38%

SIMILARITY INDEX

37%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

24%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.poltektegal.ac.id	8%
	Internet Source	
2	lpm.delihusada.ac.id	4%
	Internet Source	
3	repo.poltekkes-medan.ac.id	4%
	Internet Source	
4	repository.helvetia.ac.id	2%
	Internet Source	
5	perpustakaan.poltektegal.ac.id	2%
	Internet Source	
6	ejournal.unisba.ac.id	1%
	Internet Source	
7	www.scribd.com	1%
	Internet Source	
8	eprintslib.ummgl.ac.id	1%
	Internet Source	
9	Submitted to Universitas Brawijaya	1%
	Student Paper	
10	journal.piksi.ac.id	1%
	Internet Source	
11	pdfcoffee.com	1%
	Internet Source	
12	repository.stikes-bhm.ac.id	1%
	Internet Source	
13	eprints.umg.ac.id	1%
	Internet Source	
14	Submitted to Syiah Kuala University	1%
	Student Paper	
15	perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id	1%
	Internet Source	

Lampiran 15. Curriculum Vitae



Nama	: Ammelia Lintang Sukma Gumilang
Tempat, Tanggal Lahir	: Pemalang, 29 April 2004
Email	: ammelialintang4@gmail.com
Alamat	: Desa Pener Rt 005/rw001, Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang
No Hp	: 0877343806480
Pendidikan	
SD	: SD Negeri 1 Pener
SMP	: SMP Negeri 1 Taman
SMA	: SMA PGRI 1 Taman
Perguruan Tinggi	: Politeknik Harapan Bersama Tegal
Judul Tugas Akhir	: Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Ashari Pemalang
Nama Orang Tua	
Ayah	: Mutaqim (alm)
Ibu	: Susdaryati
Pekerjaan Orang Tua	
Ayah	: -
Ibu	: PNS