ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERSALIN TERHADAP PELAYANAN DI RUANG KEBIDANAN PADA RSUD SAMBAS JALAN TUMUK MANGGIS KABUPATEN SAMBAS

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

ENITA
NIM. 131310640

Program Studi Manajemen

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 3 Februari 2021

Pembimbing Utama	Penguji Utama
Edy Suryadi, SE, MM NIDN. 1110026301	**Dedi Hariyanto, SE, MM** NIDN. 1113117702
Pembimbing Pembantu	Penguji Pembantu
Neni Triana M. SE, MM NIDN. 1009028104	**Sumiyati, SE, MM** NIDN. 1125117801

Pontianak, 3 Februari 2021

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN

Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 1113117702

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERSALIN TERHADAP PELAYANAN DI RUANG KEBIDANAN PADA RSUD SAMBAS JALAN TUMUK MANGGIS KABUPATEN SAMBAS

SKRIPSI

OLEH :

ENITA
NIM. 131310640

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul : **"Analisis Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan di Ruang Kebidanan pada RSUD Sambas Jalan Tumuk Manggis Kabupaten Sambas".** Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T,M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM selaku Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Edy Suryadi, SE, MM. Selaku wakil Rektor II sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran bagi penelitian dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Neni Triana Maswardi, SE, MM selaku ketua program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan saran dan bimbingan hingga dapat terselesaikannya penulisan Skripsi ini.

5. Ibu Heni Safitri, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Akademik Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Pimpinan dan Staff RSUD Sambas yang telah memberkan izin serta bantuan untuk melakukan penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun material selama saya menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Skripsi ini.

Pontianak, 18 maret 2021
Penulis

ENITA
NIM. 131310640

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien bersalin terhadap pelayanan di ruang kebidanan pada RSUD Sambas Jalan Tumuk Manggis Kabupaten Sambas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien bersalin pada RSUD Sambas Jalan Tumuk Manggis Kabupaten Sambas, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *sampling purposive.* Teknik analisis data dilakukan dengan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukan bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan (X) sebesar 4,38 dan skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 4,59 hal ini menunjukan bahwa skor tingkat kepuasan lebih rendah dari skor tingkat kepentingan. Artinya pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di RSUD Sambas. Dimensi reliabilitas *(reliability)* berada pada kuadran C, Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran C, Dimensi jaminan (*assurance)* berada pada kuadran D, Dimensi empati (*emphaty)* berada pada kuadran B, Dimensi bukti fisik *(tangibles*) berada pada kuadran B.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to know satisfaction maternity patients to the public in the obstetrics in RSUD Sambas the way of Tumuk Manggis Kabupaten Sambas. Descriptive method was used in the study. It is a whole population in research maternity patients in RSUD Sambas the way of Tumuk Manggis Kabupaten Sambas, were selected from as many as 100 respondents were chosen in sampling technique purposive. Analisys technique as by a diagram kartesius data was undertaken.

Research shows that the average score of the level of satisfaction (X) 4,38 and the average score of the importance of (Y) 4,59 this showed that the level of satisvaction score lower. The importance of the scorelt means patients felt dissatisfied Sambas the Hospital. Dimentions reliability (reliability) are in a quadrant C, dimentions responsiveness (responsiveness) are in a quadrant C, dimentions security (assurance) are in a quadrant D, dimentions empathy (empathy) are in a quadrant B, the physical evidence (tangibles) are in a quadrant B.

Keywords : Patients Satisfaction, Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Permasalahan 10

C. Pembatasan Masalah 10

D. Tujuan Penelitian 10

E. Manfaat Penelitian 10

F. Kerangka Pemikiran 11

G. Metode Penelitian 13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Rumah Sakit 23

B. Pengertian Jasa 25

C. Karakteristik Jasa 26

D. Klasifikasi Jasa 27

E. Kualitas Pelayanan Jasa 28

F. Kepuasan Pelanggan 29

G. Pengukur Kepuasa Pelanggan 30

BAB III GAMBARAM UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Sambas 32

B. Visi dan Misi RSUD Sambas 32

C. Letak Wilayah RSUD Sambas 34

D. Tujuan 34

E. Struktur Organisasi RSUD Sambas 35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden 45

B. Uji Instrumen 48

C. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSUD Sambas 52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 64

B. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Medis Tahun 2015-2019 5

Tabel 1.2 Jumlah Kelahiran dan Kematian Bayi di RSUD Sambas Tahun 2015-2019 6

Tabel 1.3 Jumlah Pasien Bersalin Tahun 2015-2019 7

Tabel 1.4 Jumlah Pasien Bersalin Normal 8

Tabel 1.5 Biaya Persalinan di RSUD Sambas 9

Tabel 1.6 Skala Likert 18

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 45

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 46

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 47

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 47

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak 48

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien 49

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pasien 50

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Dan Kepentingan Pasien 51

Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Pasien Bersalin Pada RSUD Sambas ..... 53.

Tabel 4.10 Interprestasi Diagram Kartesius 57

Tabel 4.11 Interpretasi Berdasarkan Kuadran 59

Tabel 4.12 Skor Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan Per Dimensi 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran 13

Gambar 1.2 Diagram Kartesius 21

Gambar 3.1 Struktur Organisasi 35

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSUD Sambas Jl.Tumuk Manggis Kabupaten Sambas 56

Gambar 4.2 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Per Dimensi 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner	67
Lampiran II	Data Identitas Responden	72
Lampiran III	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepuasan	77
Lampiran IV	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepentingan	82
Lampiran V	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (X)	87
Lampiran VI	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Y).....	91
Lampiran VII	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan	97
Lampiran VIII	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dewasa ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan di tuntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Adanya kemajuan layanan kesehatan ini mendorong pertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor jasa. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghsil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanan konsumennya.

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanaan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebuat akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah

lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memenjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Standar Operasi Perusahaan persalinan normal dapat digambarkan menjadi suatu alur kegiatan dari ibu bersalin datang sampai dengan melahirkan. Pada umumnya di rumah sakit, begitu terdapat pasien ibu bersalin maka tindakan pertama yang dilakukan adalah melakukan anamnesis yang berkaitan dengan persalinan. Anamnesis tersebut meliputi waktu dirasakannya tanda-tanda persalinan seperti mulas-mulas, keluar lendir bercampur darah, pengeluaran air ketuban dan lain sebagainya. Selain itu juga ditanyakan mengenai riwayat persalinan sebelumnya. Barulah melakukan pemeriksaan fisik. Jika ada indikasi untuk melakukan pemeriksaan laboratorium, maka pemeriksaan laboratorium pun dilakukan. Biasanya pada ibu yang bersalin di rumah saskit sering dipasang infus jaga. Tindakan ini dapat menjadi Standar Operasi Perusahaan yang diberlakukan oleh pihak Rumah Sakit dalam menolong persalinan. Apabila telah dipastikan bahwa ibu bersalin tersebut dapat bersalin secara normal, maka petugas akan melakukan observasi kemajuan persalinan dengan menggunakan partograf apabila ibu bersalin tersebut telah memasuki kala I fase aktif.

Pada persalinan normal, intervensi yang diberikan oleh petugas bersifat minimal. Artinya petugas akan memberikan tindakan apabila terdapat indikasi untuk melakukan tindakan tertentu. Hal ini tentunya dapat mengurangi tindakan yang memang tidak perlu dan kurang bermanfaat dala menolong persalinan. Petugas akan melakukan deteksi terhadap berbagai komplikasi yang

dapat muncul pada saat proses persalinan. Karena tidak selamanya persalinan normal dapat berjalan dengan lancar. Terkadang dapat muncul masalah pada awal persalinan, pertengahan persalinan bahkan akhir persalinan setelah bayi lahir. Maka dari itu petugas harus ekstra waspada akan hal ini. Apabila terdeteksi suatu masalah yang menghambat proses persalinan, maka petugas akan melakukan tindakan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Pelayanan rawat bersalin dimulai dari pendaftaran pasien dirawat dan sampai pasien pulang termasuk pelayanan perawatan bayi normal dan layanan rujukan.

1. Petugas meminta keluarga pasien untuk melakukan pendaftaran ke loket untuk tujuan unit ruang bersalin.
2. Petugas melakukan pemeriksaan pada pasien.
3. Petugas menegakkan diagnosa dan rencana tindakan selanjutnya.
4. Petugas melakukan observasi kepada pasien.
5. Petugasa melakukan rujukan apabila pasien harus dilakukan rujukan.
6. Petugas melakukan perawatan pada pasien rawat inap.
7. Petugas melakukan pemulangan pasien apabila pasien dipastikan dalam kondisi baik.
8. Petugas meminta keluarga pasien untuk melakukan pembayaran jika pasien umum, jika pasien memiliki BPJS maka petugas meminta pasien untuk melengkapi persyaratan dan berkas fotocopy untuk BPJS.
9. Petugas mempersilakan pasien pulang dengan membawakan surat keterangan lahir, surat izin pulang dan surat kontrol.

Dalam menangani persalinan didukung oleh tenaga medis yang ahli, dan ruangan yang memadai untuk menunjang pelayanan proses persalinan tersebut. Salah satu untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan. Maka dari itu RSUD Sambas harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan Rumah Sakit lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Jika pelanggan tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunann penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan. Pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Berikut peneliti tampilkan jumlah tenaga medis yang ada di RSUD Sambas adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
RSUD Sambas
Jumlah Tenaga Medis (Orang)
Tahun 2015-2019

Bagian	**Tahun**				
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Dokter Spesialis Bedah	2	2	2	3	3
Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1	1	1	2	2
Dokter Spesialis Kandungan	1	2	2	2	2
Dokter Spesialis Anak	1	1	1	1	2
Dokter Umum	5	6	9	10	10
Bidan	16	22	28	31	37
Bidan (Mahasiswa Magang)	3	7	12	18	23
Perawat	94	102	132	138	142
Perawat (Mahasiswa Magang)	39	47	53	63	69
Jumlah	**162**	**190**	**240**	**258**	**290**

Sumber : RSUD Sambas tahun 2020

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah tenaga medis setiap tahunnya meningkat. Tahun 2016 jumlah tenaga medis mengalami peningkatan sebanyak 17,28 % dari tahun 2015. Pada tahun 2017 jumlah tenaga medis mengalami peningkatan sebanyak 26,31 % dari tahun 2016. Pada tahun 2018 jumlah tenaga medis mengalami peningkatan sebanyak 7,5% dari tahun 2017. Pada tahun 2019 jumlah tenaga medis mengalami peningkatan sebanayak 12,40% dari tahun 2018.

RSUD Sambas salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang ada di kabupaten Sambas, adapun jasa pelayanan yang di tawarkan di RSUD Sambas adalah spesialis bedah, spesialis penyakit dalam, spesialis kandungan dan spesialis anak.

RSUD Sambas sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Sambas, adapun jumlah kelahiran dan kematian bayi di RSUD Sambas dapat dilihat pada tebel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
RSUD Sambas
Jumlah Kelahiran dan Kematian Bayi (Orang)
Tahun 2015-2019

Bulan	Tahun									
	2015		2016		2017		2018		2019	
	Lahir Hidup	Lahir Mati	Lahir Hidup	Lahir Mati	Lahir Hidup	Lahir Mati	Lahir hidup	Lahir mati	Lahir hidup	Lahir mati
Januari	109	0	107	1	114	1	114	2	116	10
Febuari	98	2	65	2	118	2	119	1	117	3
Maret	93	1	81	2	142	3	143	4	148	4
April	72	0	127	3	147	6	149	5	156	0
Mei	111	1	134	4	138	2	141	3	146	7
Juni	125	1	119	0	139	4	142	2	144	8
Juli	104	3	103	0	153	6	158	8	158	4
Agustus	135	1	94	0	121	4	130	6	138	3
September	120	1	76	0	128	2	126	5	125	5
Oktober	138	1	58	2	135	3	142	4	130	2
November	128	1	49	2	130	2	131	0	138	3
Desember	122	0	89	1	135	0	140	1	148	3
Total	**1356**	**12**	**1102**	**17**	**1600**	**35**	**1635**	**41**	**1664**	**52**

Sumber: RSUD Sambas tahun 2020

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah kelahiran dan kematian bayi mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun 2016 jumlah kelahiran mengalami penurunan sebesar 18,73% dari tahun 2015. Sedangkan kematian mengalami peningkatan 41,67% dari tahun 2015. Sedangkan tahun 2017 jumlah kelahiran mengalami peningkatan sebanyak 45,19% dari tahun 2016. Sedangkan kematian mengalami peningkatan dari tahun 2017 105,85% dari tahun 2016. Pada tahun 2019 jumlah kelahiran mengalami kenaikan sebanyak

1,77% dari tahun 2018. Sedangkan lahir mati mengalami peningkatan sebanyak 26,92% dari tahun 2018.

Berikut disajikan data jumlah kunjungan pasien bersalin di RSUD Sambas pada tahun 2015 sampai tahun 2017.

Tabel 1.3
RSUD Sambas
Jumlah Pasien Bersalin (Orang)
Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah
2015	917
2016	1036
2017	1587
2018	1873
2019	1907

Sumber: RSUD Sambas tahun 2020

Dari tabel 1.3 dapat diketahui jumlah pasien bersalin di RSUD Sambas mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2016 jumlah pasien mengalami peningkatan 12,977% dari tahun 2015. Pada tahun 2017 jumlah pasien bersalin mengalami peningkatan sebanyak 53,185% dari tahun 2016. Pada tahun 2018 jumlah pasien bersalin mengalami peningkatan sebanyak 18,021% dari tahun 2017. Pada tahun 2019 jumlah pasien bersalin mengalami peningkatan sebanyak 18,152% dari tahun 2018.

Adapun pasien yang melakukan persalinan di RSUD Sambas melalui dua cara yaitu dengan normal dan operasi caesar, operasi caesar hanya ditempuh jika kondisi ibu atau bayi tidak memungkinkan dari segi medis.

Berikut data pasien bersalin normal dan operasi caesar pada RSUD Sambas tahun 2015-2019:

Tabel 1.4
RSUD Sambas
Jumlah Pasien Bersalin Normal (Orang)
Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah
2015	552
2016	657
2017	860
2018	1293
2019	1752

Sumber: RSUD Sambas tahun 2020

Dari tabel 1.4 dapat diketahui jumlah pasien bersalin normal mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2016 jumlah persalinan normal mengalami peningkatan sebanyan 19,02% dari tahun 2015. Pada tahun 201 persalinan normal mengalami peningkatan sebanyak 30,89% dari tahun 2016. Pada tahun 2018 persalinan normal mengalami peningkatan sebanyak 50,34% dari tahun 2017. Sedangkan pada tahun 2019 persalinan normal mengalami peningkatan sebanyak 35,49% dari tahun 2018.

Selanjutnya peneliti tampilkan biaya persalinan di RSUD Sambas pada tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5
RSUD Sambas
Biaya Persalinan
Tahun 2020

Paket Persalinan Dan Perawatan (Rawat Inap)	Biaya (Rp)
Paket Operasi Caesar + Steril	12.050.000
Paket Operasi Caesar	11.300.000
Paket Persalinan Abnormal (Induksi)	3.500.000
Paket Persalinan Normal	3.000.000
Perawatan Dokter Per Hari	100.000
Perawatan Bidan Per Hari	100.000
Kamar Per Hari	200.000
Biaya Makanan Perhari	50.000

Sumber: RSUD Sambas tahun 2020

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan berhenti melakukan pemakaian jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul " Analisis Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Di Ruang Kebidanan Pada Rsud Sambas Jalan Tumuk Manggis Kabupaten Sambas"

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah penelitian ini adalah “bagaimana kepuasan pasien bersalin terhadap pelayanan di RSUD Sambas Kabupaten Sambas ?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan, maka penelitian membatasi permasalahan pada variabel kepuasan yang diukur dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu reliabilitas *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy),* dan bukti fisik *(tangibles).*

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien bersalin terhadap pelayanan di ruang kebidanan pada RSUD Sambas Jalan Tumuk Manggis Kabupaten Sambas.

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan sekaligus merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

2. Bagi RSUD Sambas

   Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus meningkatkan kemampuan pemasaran jasa pada pelayanan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Almamater

   Penelitian ini dapat dijadiakan sebagai suatu referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin menyelesaikan tugas mata kuliah, melakukan penelitian yang sama.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2017:60) : "kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting". Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi teoritis dijelaskan hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : "Kepuasan *(satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang". Menurut Edvardsson, et al. (2002) dalam Tjiptono (2014:353): "Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan,

meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan".

Menurut Tjiptono (2014:282), terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yaitu:

1. Reliabilitas *(reliability)*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati *(emphaty)*, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisisk *(tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,pegawai dan sarana komunikasi.

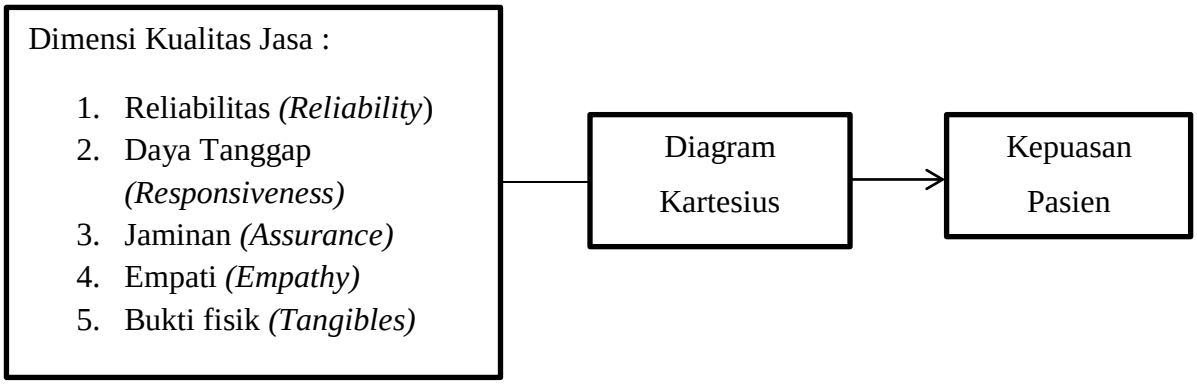
Penelitian yang digunakan oleh penulis sebagai penelitian pendahulyan yaitu:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Emi Susana (2012) yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Di Ruang Kebidanan RSUD Kabupaten Karimun" menunjukan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan sebesar 45%. Terdapat hubungan yang bermakna antara umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil studi disarankan agar melakukan evaluasi secara rutin setiap enam bulan, perbaikan dengan memberikan pelatihan dan kerjasama dengan petugas di ruang kebidanan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa dan Zulkarnain (2016) yang berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan Dan

Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta" menunjukan bahwa pasien merasa tidak puas pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan pada dimensi *tangibles* pasien sudah merasa puas.

Berdasarkan paparan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Siregar (2017:16) : "Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterprestasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan".

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Menurut Siregar (2017:44) : “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada”. Kuesioner ini ditujukan kepada pasien bersalin di RSUD Sambas.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti melainkan diperoleh dari Rumah Sakit Umum Sambas. Data tersebut berbentuk catatan-catatan, dokumen dan arsip sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh berupa data jumlah tenaga medis, jumlah kelahiran dan kematian bayi, jumlah pasien bersalin, jumlah pasien bersalin normal di Rumah Sakit Umum Sambas.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Bungin (2006:99) dalam Siregar (2017:56) : "Populasi penelitian merupakan keseluruhan *(universum)* dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien bersalin pada Rumah Sakit Umum Daerah Sambas berjumlah 1752 orang di tahun 2019.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 159), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk mengetahui ukuran sampel penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\mathbf{n = \frac{N}{1+Ne^2}}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir nilai e dalam penelitian ini adalah 10% atau 0,1.

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1752}{1+1752(0.1)^2}$$

$$= \frac{1752}{1+1752\ (0,01)}$$

$$= \frac{1752}{1+\ 1752}$$

$$= \frac{1752}{1753}$$

= 99,9 respondens

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 99,9 orang. Oleh karena itu untuk memudahkan penulis dalam perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 orang.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2017:85): *"sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu". Pertimbangan penentuan sampel adalah pasien minimal berusia 18 tahun.

4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Penelitian

Menurut Siregar (2017:18) : "Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya".

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, yang diukur dengan menggunakan 5 determinan kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas *(Reliability)*
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance)*
4. Empati (*Empathy)*
5. Bukti fisik (*Tangibles)*

b. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Koentjaraningrat (1991:23) dalam Siregar (2017:30) : "Operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain".

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Siregar (2017:50) : "Skala Likert adalah skala yang dapat

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang sesuatu objek atau fenomena tertentu". Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan kepada responden.

Adapun alat analisis yang di pakai dalam penelitian ini adalah secara kualitatif berdasarkan data yang di peroleh dari hasil kuesioner yang di sebarkan kepada responden. Kuesioner di buat untuk menjawab dua informasi pokok, yaitu informasi tentang kepuasan dan kepentingan skala likers.

Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen atau pelanggan akan di gunakan skala likert. Kemudian skala likers tersebut akan di berikan bobot sebagai berikut :

Tabel 1.6
Skala Pengukuran

Pernyataan		**Skor**
Kepuasan	**Kepentingan**	
Sangat puas (SP)	Sangat penting (SP)	5
Puas (P)	Penting (P)	4
Cukup puas (CP)	Cukup penting (CP)	3
Kurang puas (KP)	Kurang penting (KP)	2
Tidak puas (TP)	Tidak penting (TP)	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) : "Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang

ingin diukur". Suatu tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur.

Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson),* yaitu teknik statistik dengan mengkorelasikan skor butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor totalnya. Hasil perhitungan dengan *Product Moment Pearson* menunjukkan nilai r_{hitung} kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5%. Kriteria keputusan pengujian yaitu:

a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.

b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) : "Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula". Reliabilitas suatu tes adalah taraf sampai dimana suatu tes mampu menunjukkan konsisten hasil pengukurannya yang diperlihatkan dalam taraf ketetapan dan ketelitian hasil. Reliabilitas tes berhubungan dengan ketetapan hasil tes. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha.* Menurut Siregar (2017:90) : "Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6".

b. Diagram Kartesius

Menurut Supranto (2011:241) : " Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang terpotong tegak lurus pada titik X dan Y". Titik X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai kepuasan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai harapan/kepentingan. Rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus rata-rata nilai kepuasan konsumen menurut Supranto (2011:241) berikut:

$$\overline{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

$\overline{X}$ = Skor rata-rata nilai atribut tingkat kinerja/kepuasan

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata nilai atribut tingkat harapan/kepentingan

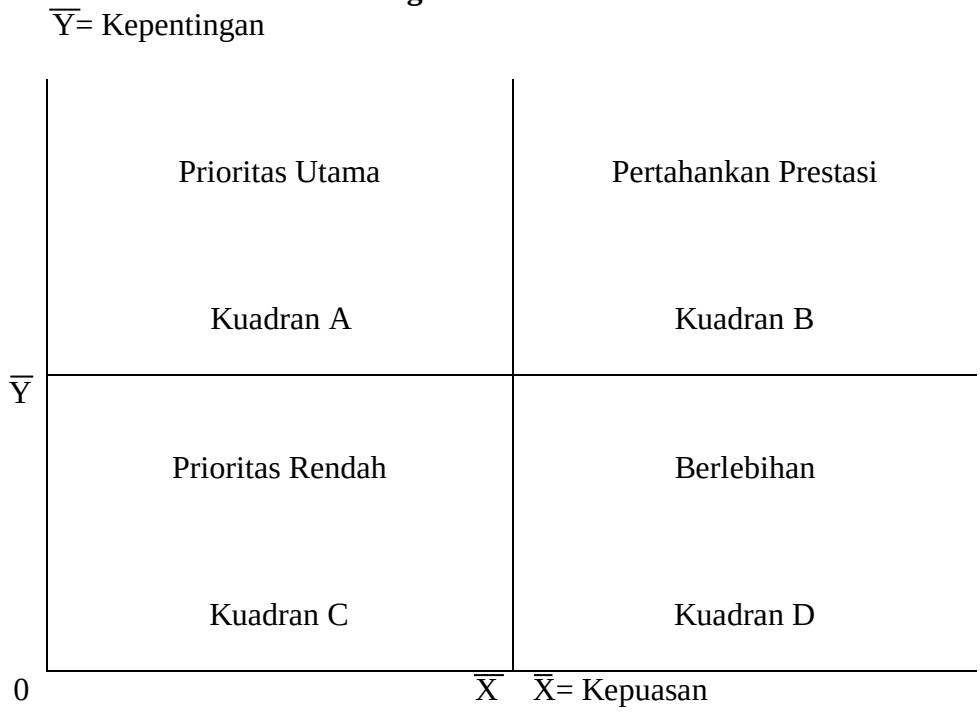
N = Jumlah Responden

$\sum Xi$ = Jumlah nilai atribut tingkat kinerja/kepuasan

$\sum Yi$ = Jumlah nilai atribut tingkat harapan/kepentingan

selanjutnya sumbu mendatar X akan di isi dengan skor rata-rata nilai kepuasan, sedangkan sumbu Y di isi oleh skor rata-rata nilai kepentingan.

Gambar 1.2
Diagram kartesius



Keterangan :

Kuadran A : Menunjukan faktor atau atribut yang di anggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang di anggap sangat penting, namun manajemen belum melaksannakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan /tidak puas.

Kuadran B : Menunjukan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini di anggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaan oleh perusahaan bisa-bisa sajakarena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini di anggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasa pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukan bahwa sebagian besar responden berusia 19-24 tahun dengan persentase sebesar 38%, pendidikan terakhir SMA/SMK dengan persentase sebesar 48%, bekerja sebagai karyawan dengan persentase sebesar 59%, berpenghasilan Rp. 2.000.000 – Rp. 2.999.999 dengan persentase sebesar 50%.
2. Skor rata-rata tingkat kepuasan (X) sebesar 4,38. Dan skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 4,59. Hal ini menunjukan bahwa skor tingkat kepuasan lebih rendah dari skor tingkat kepentingan. Artinya pasien tidak puas terhadap pelayanan di RSUD Sambas.
3. Dimensi reliabilitas *(reliability)* berada pada kuadran C, Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran C, Dimensi jaminan (*assurance)* berada pada kuadran D, Dimensi empati (*emphaty)* berada pada kuadran B, Dimensi bukti fisik *(tangibles*) berada pada kuadran B.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Kemudahan persyaratan administrasi dan kemudahan pelayanan, kesigapan bidan dalam memberikan pelayanan, serta ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh RSUD

Sambas karena atribut pelayanan tersebut sangat penting tetapi kinerjanya masih rendah.

2. Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga, petugas kesehatan selalu memberikan salam kepada pasien yang datang, Petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi, Kelengkapan fasilitas yang tersedia, Ketersediaan tempat duduk untuk pasien pada ruang tunggu, Ketersediaan toilet yang bersih perlu dipertahankan oleh RSUD Sambas karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Danang Sunyoto. 2012. ***Dasar-dasar Manajemen Pemasaran***. Cetakan pertama. Yogyakarta : CAPS.

Emi Susana. 2012. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Di Ruang Kebidanan RSUD Kabupaten Karimun.

Fandy Tjiptono, Ph.D. 2014. **Pemasaran Jasa** - Prinsip, Penerapan dan Penelitian.

Kotler, P. 2009. ***Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian,*** Selemba Empati: Jakarta.

Kotler, Phlip, dan Kevin Lne Keller. 2009. ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Ke 13. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Mansur Zulkarnaen, 2016. ***Analisis Kepuasan Pasien Bersalin Pada Klinik Setia Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau***.

Nasution, M,N. 2010. ***Manajemen Jasa Terpadu***. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.

Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta 2011

Rumah Sakit Umum Sambas tahun 2019

Siregar, S. 2017. ***Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17.*** Cetakan kelima. PT Bumi Askara, Jakarta.

Sugiyono. 2012. **Statistik untuk penelitian**. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2014. ***Statistika Untuk Penelitian***. Alfabeta, Bandung.

Supranto. 2011 ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.*** Jakarta: Rineka Cipta.

Ulfa dan Zulkarnain. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan Dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. *Jurnal Farmaseutik.* Vol. 12 (2), hal. 412-430.

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Di Ruang Kebidanan Pada RSUD Sambas

A. Kata Pengantar

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir Skripsi berjudul " Analisis Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Di Ruang Kebidanan Pada RSUD Sambas Jalan Tumuk Manggis Kabupaten Sambas", dimana Skripsi ini digunakan untuk memenuhi sebagian syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak. Untuk itu saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya membantu dalam pengisian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

B. Identitas Peneliti

Nama	: Enita
Nim	: 131310640
Jenis Kelamin	: Perempuan
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen (S1)
Universitas	: Universitas Muhammadiyah Pontianak

C. IDENTITAS RESPONDEN

Nama	:
Umur	:
Pendidikan terakhir	:
Pekerjaan	:
Penghasilan	:
Jumlah Anak	:
No.Hp	:

Keterangan pengisian:

Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan yang Anda rasakan.

Mohon untuk mengisi sesuai dengan apa yang dialami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat.

Pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

KEPUASAN PASIEN	
KEPUASAN	**KEPENTINGAN**
SP = Sangat Puas	SP = Sangat Penting
P = Puas	P = Penting
CP = Cukup Puas	CP = Cukup Penting
KP = Kurang Puas	KP = Kurang Penting
TP = Tidak Puas	TP = Tidak Penting

Daftar Pernyataan:

No	**Kepuasan Pasien**	**Alternatif Jawaban**									
		Kepuasan					**Kepentingan**				
	Reliabilitas ***(Reliability)***	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat										
2	Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan										

Kepuasan Pasien		Alternatif Jawaban									
		Kepuasan					Kepentingan				
Reliabilitas ***(Reliability)***		**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
3	Kemudahan persyaratan administrasi dan kemudahan pelayanan										
	Daya Tanggap ***(Responsiveness)***										
4	Kesigapan bidan dalam memberi pelayanan										
5	Ketepatan Dokter dalam mendiagnosa keluhan pasien										
6	Petugas kesehatan tanggap dalam membantu pasien yang datang										
	Jaminan ***(Assurance)***										
7	Keramahan bidan dalam memberikan pelayanan										
8	Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya										

Kepuasan Pasien		Alternatif Jawaban									
		Kepuasan					Kepentingan				
Jaminan *(Assurance)*		**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
9	Keterampilan bidan dalam memberikan pelayanan										
10	Kemampuan tenaga kesehatan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan										
	Empati (*Emphaty)*										
11	Petugas kesehatan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien										
12	Petugas kesehatan memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa pilih kasih										
13	Petugas kesehatan selalu memberikan salam kepada pasien yang datang										

Kepuasan Pasien		Alternatif Jawaban									
		Kepuasan					Kepentingan				
Empati *(Emphaty)*		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP
14	Petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi										
15	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan										
	Bukti Fisik *(Tangibles)*										
16	Ruang periksa dan ruang tunggu dalam keadaan bersih										
17	Kelengkapan fasilitas yang tersedia										
18	Ketersediaan tempat duduk untuk pasien pada ruang tunggu										
19	Ketersediaan toilet yang bersih										
20	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman										

LAMPIRAN II

Data Indentitas Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan	Jumlah Anak	No HP
1	Ummi Arsih	26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	082158595989
2	Julia	38 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	1.500.000	3	0895374131333
3	Yustina	29 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	2.500.000	2	0853937676666
4	Emy	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.800.000	1	085750571057
5	Namira	22 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.200.000	1	087882201761
6	Agustina	23 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	-	1	08985741447
7	Lepi Biyanti	20 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.400.000	1	089694270059
8	Hasnah	36 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	1.000.000	2	082350067385
9	Rapita	26 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	2	085750653049
10	Dewi Susanti	20 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	1.800.000	1	089694745658
11	Nurhatijah	25 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	-	1	085758653010
12	Nurhayati Amnur	25 Tahun	Perempuan	SMP	Karyawan	1.800.000	2	089875889090
13	Eka Purwanti	25 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	1	08132059990
14	Pebi	26 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	1.500.000	1	08988730009
15	Novita	26 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	1	089529408934
16	Ema Safitri	26 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	1	081286269519
17	Rusmini	27 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	2	-

18	Asmara	37 Tahun	Perempuan	SD	Tani	2.000.000	4	-
19	Lastri	37 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	3	082350588595
20	Helisa	27 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	1.800.000	2	089690566070
21	Esy	26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	3.000.000	1	089880303397
22	Hanida	36 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	1.500.000	2	085277218014
23	Novi	28 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.700.000	1	089672167370
24	Yuni Vebiyanti	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.200.000	1	0895609009825
25	Nely Cahyana	28 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.300.000	1	089556700912
26	Hilda Tawilla	25 Tahun	Perempuan	D3	Karyawan	3.300.000	1	081352255190
27	Seri Mulyani	36 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	2	085770653001
28	Suriati	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	081345787990
29	Intan	38 Tahun	Perempuan	SD	Tani	2.000.000	3	089887990091
30	Desi	33 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	3	081256974560
31	Dona	28 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	2	-
32	Sunarti	37 Tahun	Perempuan	SD	Tani	1.5000.000	4	082157848601
33	Aulia	34 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	2	0895600004201
34	Nur Arifianti	24 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	2.500.000	1	082256048946
35	Tiara Aulia	24 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	1	0895387526917
36	Atika	33 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	2	085751542833
37	Peny	21 Tahun	Perempuan	SMP	Karyawan	2.000.000	1	089879990087
38	Eliza	36 Tahun	Perempuan	SMA	Tani	2.000.000	2	081256675120
39	Fitri	26 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	4.000.000	1	085750571056
40	Indah	20 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	3.200.000	1	0899694155990
41	Andayani	19 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	1	-

42	Cici Liliani	28 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.200.000	2	-
43	Tiza	31 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	2	-
44	Ayu Wandira	29 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	2	081352288900
45	Mely	31 Tahun	Perempuan	SMP	Karyawan	1.800.000	2	-
46	Emi Suswita	25 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	085652238540
47	Nursela	25 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	089696500099
48	Hany	25 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	2	085245797756
49	Rumila	31 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	3	081345701881
50	Suci	19 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.300.000	1	-
51	Dilla	24 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	-	2	-
52	Lena	38 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	4	085245960521
53	Ega	23 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	2.000.000	2	089507150669
54	Siti Fatimah	29 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	2	089683558754
55	Kartina	34 Tahun	Perempuan	SMP	Karyawan	1.800.000	3	081345742152
56	Indah Lestari	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.800.000	1	0895414636216
57	Devi	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.700.000	1	0898145465590
58	Sintia	21 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.700.000	1	089777015600
59	Mariyani	31 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.000.000	2	085223844590
60	Hani Ananda	36 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.500.000	3	-
61	Erlina	34 Tahun	Perempuan	D3	Karyawan	3.000.000	2	-
62	Nely Asmita	24 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	4.000.000	1	085330458555
63	Weny Eca	26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.200.000	1	0896609081340
64	Imah	26 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	2.000.000	1	089694173660
65	Esy Sandatri	26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	2	081253674210

66	Riani Pratiwi	32 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	1.800.000	2	085252424624
67	Hanisah	37 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	3.000.000	4	08982214718
68	Marni	40 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.500.000	3	089526511211
69	Sinta	21 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.500.000	2	-
70	Irma Sari	28 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	-	2	-
71	Linda	29 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	-	2	082252282407
72	Seta	34 Tahun	Perempuan	SMP	Tani	2.500.000	2	089556708900
73	Wiwid Juniarti	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	3.000.000	1	085330912230
74	Tia Oktari	20 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	089550987120
75	Imelda	22 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswi	-	1	085750652340
76	Ghea	26 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	1	085750608900
77	Lusiana	26 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	1.300.000	1	085652239080
78	Nurhasanah	28 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	1.500.000	2	-
79	Windari	24 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	2.000.000	1	085754410135
80	Anggita	21 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	085900056904
81	Nova	22 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	-	1	08985077600
82	Yosy	23 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	1.800.000	1	081330558990
83	Gadis	28 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	2.000.000	2	089693248656
84	Indah Sari	25 Tahun	Perempuan	D3	Karyawan	2.500.000	1	0895414636216
85	Yani	33 Tahun	Perempuan	D3	Karyawan	2.800.000	2	089609404491
86	Nengsih	31 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	4.000.000	2	083126079120
87	Peky Prasiska	28 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	2	0895328056060
88	Martina Sari	24 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	2.500.000	1	083144122070
89	Endah	28 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	1.800.000	2	085750569046

90	Dewi Sartika	26 Tahun	Perempuan	D3	Karyawan	2.700.000	2	-
91	Ratna Dewi	33 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	2	-
92	Maya	28 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	3.000.000	1	089887563400
93	Diana	22 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	1	082310095432
94	Eva	25 Tahun	Perempuan	SMA	Pengusaha	4.000.000	1	085652235657
95	Aini	28 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan	2.800.000	2	089980017900
96	Usna Shakila	19 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	-	1	085651141290
97	Jenny Dian	36 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	3.000.000	2	-
98	Lili	24 Tahun	Perempuan	SMP	Ibu rumah tangga	1.500.000	1	089006607120
99	Suriani	31 Tahun	Perempuan	SMA	Ibu rumah tangga	2.000.000	2	089523138659
100	Leni	27 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	2.000.000	2	089521858406

LAMPIRAN III

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TINGKAT KEPUASAN

No	Reliabilitas (*Reliability*)			Daya tanggap (*Responsiveness)*			Jaminan (*Assurance*)				Empati *(Emphaty*)					Bukti fisik *(Tangibless*)				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
6	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4
7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
8	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
11	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5
12	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4
13	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
14	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
15	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
16	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5

19	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5
20	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4
23	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
24	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
25	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
27	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
28	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
29	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
30	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
31	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
32	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
33	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
34	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
35	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
36	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
37	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
38	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
40	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4
41	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
42	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
43	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4

44	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
46	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
47	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
48	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
49	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
50	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5
51	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
52	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
53	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
54	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
55	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
56	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
57	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
58	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
59	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
60	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
61	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
62	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
63	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
64	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5
65	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5
66	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
67	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
68	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4

69	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
70	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
71	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
72	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
73	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
74	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
75	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
76	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
77	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
78	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
82	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
83	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
84	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
85	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
86	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
87	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
88	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
90	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
91	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4
92	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

94	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3
97	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
98	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5
99	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5

LAMPIRAN IV

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TINGKAT KEPENTINGAN

No	Reliabilitas *(Reliability)*			Daya tanggap *(Responsiveness)*			Jaminan (*Assurance)*				Empati (*Emphaty)*					Bukti fisik (*Tangibless*)				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
7	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
10	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
11	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
14	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
18	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
21	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
27	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
31	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
32	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
33	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
34	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
38	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
40	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
41	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
42	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
43	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4

44	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
45	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
46	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
47	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
48	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
49	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5
50	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
51	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
56	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
57	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
58	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
59	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
60	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
61	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
62	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
63	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
64	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
65	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
66	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
67	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
68	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4

69	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
70	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
71	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
72	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
73	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
74	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
75	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
76	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
79	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
80	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
82	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
83	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
84	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
85	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
88	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
91	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

94	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
95	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
96	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
97	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
98	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5

LAMPIRAN V

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.028	.185	.104	-.118	.129	.320**	.114	.049	.003	.195	1.000**	.167	.091	.156	-.039	.147	.091	.109	.245*	.430**
	Sig. (2-tailed)		.783	.066	.305	.242	.201	.001	.259	.631	.974	.052	.000	.098	.367	.120	.702	.146	.369	.282	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.028	1	.006	.133	.239*	.151	.024	-.080	.036	.083	.148	.028	.014	.011	.100	-.004	-.062	.225*	.094	.125	.331**
	Sig. (2-tailed)	.783		.950	.187	.017	.135	.815	.431	.719	.414	.141	.783	.887	.912	.321	.966	.541	.024	.354	.216	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.185	.006	1	.072	.196	.226*	.145	.068	.113	.110	.058	.185	.067	.035	.100	.213*	.245*	.114	.240*	.015	.419**
	Sig. (2-tailed)	.066	.950		.475	.051	.024	.151	.503	.265	.275	.568	.066	.505	.732	.322	.033	.014	.259	.016	.885	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.104	.133	.072	1	.217*	-.155	.207*	.202*	.037	.058	.095	.104	.074	.077	.070	.025	-.064	.053	.096	.128	.340**
	Sig. (2-tailed)	.305	.187	.475		.030	.124	.039	.044	.711	.570	.348	.305	.465	.444	.487	.804	.529	.597	.340	.204	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X5

	Pearson Correlation	-.118	.239*	.196	.217*	1	-.042	.001	.144	.119	.315**	.040	-.118	.114	.079	.061	.002	.115	.024	.233*	.174	.404**
	Sig. (2-tailed)	.242	.017	.051	.030		.678	.991	.153	.239	.001	.692	.242	.257	.434	.548	.982	.254	.811	.020	.084	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.129	.151	.226*	-.155	-.042	1	-.111	.129	-.015	-.112	.080	.129	.191	.149	.169	.102	.232*	.339**	.119	-.035	.323**
	Sig. (2-tailed)	.201	.135	.024	.124	.678		.270	.201	.879	.267	.426	.201	.057	.139	.093	.313	.020	.001	.236	.733	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.320**	.024	.145	.207*	.001	-.111	1	.157	-.059	.228*	.317**	.320**	.187	.017	.101	-.029	.091	.215*	.082	.258**	.442**
	Sig. (2-tailed)	.001	.815	.151	.039	.991	.270		.118	.560	.022	.001	.001	.062	.869	.317	.776	.367	.032	.420	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.114	-.080	.068	.202*	.144	.129	.157	1	-.003	.025	.060	.114	.129	.131	.235*	.144	.162	.101	.124	.239*	.407**
	Sig. (2-tailed)	.259	.431	.503	.044	.153	.201	.118		.975	.803	.550	.259	.199	.193	.019	.153	.108	.315	.217	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.049	.036	.113	.037	.119	-.015	-.059	-.003	1	.074	-.059	.049	-.055	.144	-.026	.060	.113	-.028	.090	.183	.215*
	Sig. (2-tailed)	.631	.719	.265	.711	.239	.879	.560	.975		.464	.559	.631	.587	.152	.801	.555	.263	.782	.376	.069	.032
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.003	.083	.110	.058	.315**	-.112	.228*	.025	.074	1	.237*	.003	.225*	.159	.054	-.021	.173	.183	.013	.159	.421**
	Sig. (2-tailed)	.974	.414	.275	.570	.001	.267	.022	.803	.464		.017	.974	.025	.115	.593	.837	.084	.068	.897	.115	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X11	Pearson Correlation	.195	.148	.058	.095	.040	.080	.317**	.060	-.059	.237*	1	.195	.206*	.091	.184	.041	.115	.096	-.018	.083	.417**
	Sig. (2-tailed)	.052	.141	.568	.348	.692	.426	.001	.550	.559	.017		.052	.039	.365	.068	.687	.253	.342	.862	.410	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	1.000**	.028	.185	.104	-.118	.129	.320**	.114	.049	.003	.195	1	.167	.091	.156	-.039	.147	.091	.109	.245*	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000	.783	.066	.305	.242	.201	.001	.259	.631	.974	.052		.098	.367	.120	.702	.146	.369	.282	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.167	.014	.067	.074	.114	.191	.187	.129	-.055	.225*	.206*	.167	1	.152	.084	-.076	.050	.213*	.084	-.033	.416**
	Sig. (2-tailed)	.098	.887	.505	.465	.257	.057	.062	.199	.587	.025	.039	.098		.131	.407	.453	.619	.033	.407	.745	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.091	.011	.035	.077	.079	.149	.017	.131	.144	.159	.091	.091	.152	1	-.120	-.128	-.003	.139	.003	.081	.303**
	Sig. (2-tailed)	.367	.912	.732	.444	.434	.139	.869	.193	.152	.115	.365	.367	.131		.234	.203	.979	.169	.979	.424	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.156	.100	.100	.070	.061	.169	.101	.235*	-.026	.054	.184	.156	.084	-.120	1	.137	-.038	.011	.038	.138	.325**
	Sig. (2-tailed)	.120	.321	.322	.487	.548	.093	.317	.019	.801	.593	.068	.120	.407	.234		.173	.706	.915	.706	.170	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	-.039	-.004	.213*	.025	.002	.102	-.029	.144	.060	-.021	.041	-.039	-.076	-.128	.137	1	.303**	.021	.133	.040	.237*
	Sig. (2-tailed)	.702	.966	.033	.804	.982	.313	.776	.153	.555	.837	.687	.702	.453	.203	.173		.002	.838	.186	.696	.017
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X17

	Pearson Correlation	.147	-.062	.245*	-.064	.115	.232*	.091	.162	.113	.173	.115	.147	.050	-.003	-.038	.303**	1	.183	.334**	.240*	.424**
	Sig. (2-tailed)	.146	.541	.014	.529	.254	.020	.367	.108	.263	.084	.253	.146	.619	.979	.706	.002		.068	.001	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.091	.225*	.114	.053	.024	.339**	.215*	.101	-.028	.183	.096	.091	.213*	.139	.011	.021	.183	1	.154	.086	.440**
	Sig. (2-tailed)	.369	.024	.259	.597	.811	.001	.032	.315	.782	.068	.342	.369	.033	.169	.915	.838	.068		.127	.395	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.109	.094	.240*	.096	.233*	.119	.082	.124	.090	.013	-.018	.109	.084	.003	.038	.133	.334**	.154	1	.269**	.419**
	Sig. (2-tailed)	.282	.354	.016	.340	.020	.236	.420	.217	.376	.897	.862	.282	.407	.979	.706	.186	.001	.127		.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X20	Pearson Correlation	.245*	.125	.015	.128	.174	-.035	.258**	.239*	.183	.159	.083	.245*	-.033	.081	.138	.040	.240*	.086	.269**	1	.474**
	Sig. (2-tailed)	.014	.216	.885	.204	.084	.733	.010	.017	.069	.115	.410	.014	.745	.424	.170	.696	.016	.395	.007		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.430**	.331**	.419**	.340**	.404**	.323**	.442**	.407**	.215*	.421**	.417**	.430**	.416**	.303**	.325**	.237*	.424**	.440**	.419**	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.032	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.017	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN VI

Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	X7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.221*	.077	.278**	.274**	.032	.309**	.166	.362**	.189	.256*	.274**	.020	.166	.185	.045	.166	.174	.041	.328**	.533**
	Sig. (2-tailed)		.027	.447	.005	.006	.754	.002	.098	.000	.060	.010	.006	.843	.098	.065	.658	.098	.084	.686	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.221*	1	.055	.299**	.314**	.178	.084	.184	.030	.084	.177	.052	.026	.188	.100	.040	-.085	.205*	-.023	.249*	.390**
	Sig. (2-tailed)	.027		.586	.002	.001	.076	.407	.067	.769	.408	.078	.607	.800	.060	.322	.693	.402	.041	.824	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.077	.055	1	.195	.227*	.460**	-.024	.289**	.043	.064	.034	.069	.030	.125	.202*	.250*	.253*	.013	.194	.066	.411**
	Sig. (2-tailed)	.447	.586		.051	.023	.000	.810	.003	.668	.527	.740	.495	.765	.214	.044	.012	.011	.900	.054	.513	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4																						

	Pearson Correlation	.278**	.299**	.195	1	.107	.063	-.109	.198*	.092	.271**	.165	.121	-.069	.123	.122	.112	-.097	.021	.064	-.155	.323**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.051		.290	.530	.279	.048	.362	.006	.101	.232	.494	.223	.228	.269	.335	.838	.527	.123	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.274**	.314**	.227*	.107	1	.152	.215*	.198*	.197*	.128	.066	.138	.283**	.035	.108	.005	.203*	-.166	.101	.269**	.445**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.023	.290		.131	.032	.048	.050	.203	.512	.170	.004	.730	.285	.958	.042	.099	.316	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.032	.178	.460**	.063	.152	1	-.092	.401**	.011	-.045	.213*	.153	.191	.233*	.294**	.350**	.316**	.104	.171	.006	.475**
	Sig. (2-tailed)	.754	.076	.000	.530	.131		.360	.000	.917	.654	.034	.128	.057	.020	.003	.000	.001	.302	.089	.954	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.309**	.084	-.024	-.109	.215*	-.092	1	-.143	.197*	.281**	.191	.179	.241*	.077	.066	.119	.246*	.028	.101	.436**	.393**
	Sig. (2-tailed)	.002	.407	.810	.279	.032	.360		.156	.050	.005	.057	.074	.016	.446	.512	.239	.014	.786	.316	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Y8																					

	Pearson Correlation	.166	.184	.289**	.198*	.198*	.401**	-.143	1	-.030	.194	.214*	.210*	.077	.176	.257**	.269**	.219*	.197*	.073	.289**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.098	.067	.003	.048	.048	.000	.156		.769	.053	.033	.036	.447	.080	.010	.007	.028	.050	.468	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.362**	.030	.043	.092	.197*	.011	.197*	-.030	1	.150	.091	.366**	.225*	.187	.174	.139	.187	.065	.252*	.336**	.467**
	Sig. (2-tailed)	.000	.769	.668	.362	.050	.917	.050	.769		.138	.368	.000	.024	.062	.084	.168	.062	.524	.011	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.189	.084	.064	.271**	.128	-.045	.281**	.194	.150	1	.375**	.322**	.155	.236*	.145	.147	.120	.005	.064	.257**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.060	.408	.527	.006	.203	.654	.005	.053	.138		.000	.001	.123	.018	.149	.144	.235	.961	.527	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y11	Pearson Correlation	.256*	.177	.034	.165	.066	.213*	.191	.214*	.091	.375**	1	.115	.300**	.135	.333**	.137	.220*	-.010	.202*	.202*	.507**
	Sig. (2-tailed)	.010	.078	.740	.101	.512	.034	.057	.033	.368	.000		.253	.002	.180	.001	.175	.028	.924	.044	.044	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Y12																					

	Pearson Correlation	.274**	.052	.069	.121	.138	.153	.179	.210*	.366**	.322**	.115	1	.167	.213*	.198*	.272**	.129	.005	.152	.319**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.006	.607	.495	.232	.170	.128	.074	.036	.000	.001	.253		.096	.033	.048	.006	.200	.958	.130	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y13	Pearson Correlation	.020	.026	.030	-.069	.283**	.191	.241*	.077	.225*	.155	.300**	.167	1	.176	.214*	.035	.089	-.152	.117	.160	.372**
	Sig. (2-tailed)	.843	.800	.765	.494	.004	.057	.016	.447	.024	.123	.002	.096		.080	.033	.729	.378	.131	.248	.112	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y14	Pearson Correlation	.166	.188	.125	.123	.035	.233*	.077	.176	.187	.236*	.135	.213*	.176	1	-.034	-.078	.185	.172	.083	.040	.388**
	Sig. (2-tailed)	.098	.060	.214	.223	.730	.020	.446	.080	.062	.018	.180	.033	.080		.738	.441	.066	.087	.413	.692	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y15	Pearson Correlation	.185	.100	.202*	.122	.108	.294**	.066	.257**	.174	.145	.333**	.198*	.214*	-.034	1	.251*	.008	.087	.118	.202*	.460**
	Sig. (2-tailed)	.065	.322	.044	.228	.285	.003	.512	.010	.084	.149	.001	.048	.033	.738		.012	.933	.388	.243	.044	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Y16																					

	Pearson Correlation	.045	.040	.250*	.112	.005	.350**	.119	.269**	.139	.147	.137	.272**	.035	-.078	.251*	1	.269**	.063	.250*	.173	.445**
	Sig. (2-tailed)	.658	.693	.012	.269	.958	.000	.239	.007	.168	.144	.175	.006	.729	.441	.012		.007	.535	.012	.084	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y17	Pearson Correlation	.166	-.085	.253*	-.097	.203*	.316**	.246*	.219*	.187	.120	.220*	.129	.089	.185	.008	.269**	1	.221*	.339**	.168	.469**
	Sig. (2-tailed)	.098	.402	.011	.335	.042	.001	.014	.028	.062	.235	.028	.200	.378	.066	.933	.007		.027	.001	.095	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y18	Pearson Correlation	.174	.205*	.013	.021	-.166	.104	.028	.197*	.065	.005	-.010	.005	-.152	.172	.087	.063	.221*	1	.111	.062	.237*
	Sig. (2-tailed)	.084	.041	.900	.838	.099	.302	.786	.050	.524	.961	.924	.958	.131	.087	.388	.535	.027		.273	.542	.017
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y19	Pearson Correlation	.041	-.023	.194	.064	.101	.171	.101	.073	.252*	.064	.202*	.152	.117	.083	.118	.250*	.339**	.111	1	.151	.401**
	Sig. (2-tailed)	.686	.824	.054	.527	.316	.089	.316	.468	.011	.527	.044	.130	.248	.413	.243	.012	.001	.273		.133	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Y20																					

	Pearson Correlation	.328**	.249*	.066	-.155	.269**	.006	.436**	.289**	.336**	.257**	.202*	.319**	.160	.040	.202*	.173	.168	.062	.151	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012	.513	.123	.007	.954	.000	.003	.001	.010	.044	.001	.112	.692	.044	.084	.095	.542	.133		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.533**	.390**	.411**	.323**	.445**	.475**	.393**	.503**	.467**	.480**	.507**	.513**	.372**	.388**	.460**	.445**	.469**	.237*	.401**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN VII

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	20

LAMPIRAN VIII

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	20