

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA
JENIS PEMERIKSAAN KIMIA KLINIK
DI LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH
KABUPATEN SINTANG**

SKRIPSI

**OLEH:
SRI FATMAWATI
NIM. 161311178**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
KAMPUS SINTANG**

2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA
JENIS PEMERIKSAAN KIMIA KLINIKDI LABORATORIUM
KESEHATAN DAERAH KABUPATEN SINTANG**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :


SRI FATMAWATI
NIM. 161311178

**Program Studi Manajemen
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif**

Pada Tanggal : 23 Januari 2023

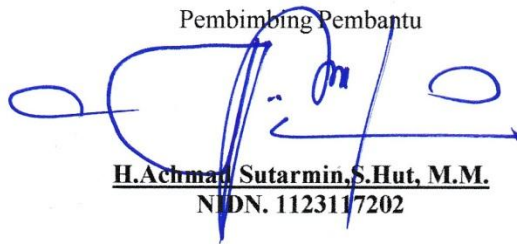
Majelis Penguji :

Pembimbing Utama




Samsudin, S.E., M.Si
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu



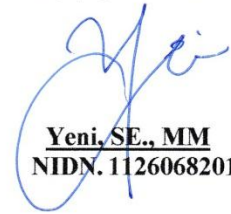
H. Achmad Sutarmin, S.Hut, M.M.
NIDN. 1123117202

Penguji Utama



Dr. H. Helman Fachri, SE., MM
NIDN. 1107056101

Penguji pembantu



Yeni, SE., MM
NIDN. 1126068201

Pontianak, 23 Januari 2023

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN



Dedi Hariyanto, SE., MM
NIDN. 1113117702

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi. Wabarakatuh.

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Jenis Pemeriksaan Kimia Klinik Di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang”. Penyusunan skripsi ini guna memenuhi syarat penyelesaian Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih atas bimbingan, saran dan nasihat yang telah diberikan selama melaksanakan penelitian hingga penyusunan skripsi kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Samsudin, S.E., M.Si. selaku sebagai dosen pembimbing utama yang telah bersedia memberi petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak H.Achmad Sutarmin, S.Hut, M.M. selaku Ketua pengelola Universitas Muhammadiyah Pontianak Kampus Sintang sekaligus selaku pembimbing kedua.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak khususnya jurusan Manajemen K. Sintang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak Kamarudin, A.Md.Kes selaku Kepala Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang, dan Bapak Dadi Ismanto selaku Kepala sub bagian Tata Usaha serta seluruh karyawan Laboratorium yang telah membantu selama saya penelitian di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang.
7. Terimakasih yang tidak terhingga secara khusus penulis sampaikan kepada Kedua Orang Tua tercinta, Ayah Abas,Ibu Rubiah, dan Suami saya tercinta Triyanda yang telah mendukung secara materi dan non materi, memberikan nasehat, serta mendoakan saya dari awal hingga detik ini serta sebagai sumber motivasi dan pendorong penulis agar segera menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Saudara kandung saya Siti Aisyah, Muhajirin, Nursiah sebagai motivator terbaik yang selalu memberi semangat dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa kepada rekan-rekan saya di Program Studi Manajemen Pontianak K.Sintang Angkatan 2016.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan bermanfaat bagi kita semua, penulis khususnya.

Sintang, Juli 2022

Penulis

Sri Fatmawati
NIM : 161311178

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, yaitu penelitian yang diambil suatu sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang menjadi konsumen pada laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang menunjukkan responden tanggapan sangat baik (+), dimana pada skor *ServQual* (gap) rata-rata dimensi layanan adalah (0,14), Sedangkan Nilai Gap Terbesar Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu (0,17) terdapat pada jam buka pelayanan tepat waktu, petugas menjalankan tujuan mengenai tindakan yang akan dilakukan secara detail, kemudahan dalam proses mengurus administrasi pelayanan, memberikan hasil pemeriksaan tepat waktu. Dan nilai (gap) terendah adalah (0,1) yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang kepada konsumen sangat baik. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang harus terus dipertahankan dan dikemukakan beberapa saran yang dirasa dapat berguna bagi laboratorium kesehatan kabupaten sintang antara lain, hendaknya selalu mendengarkan keluhan dari pengguna jasa dan selalu memberikan layanan yang prima.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Laboratorium kesehatan daerah Kabupaten Sintang.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service in the Sintang district health laboratory. The type of research used in this research is using the survey method, namely research that takes a sample from a population and uses a questionnaire as the main data collection tool. The population in this study were 100 respondents who were consumers at the Sintang district health laboratory. In this study the types of data used are primary data and secondary data. The results showed that the respondent's response to the quality of service at the Sintang district health laboratory showed very good responses (+), where the average ServQual score (gap) in the service dimension was (0.14), while the largest gap value was in the Reliability Dimension (Reliability) namely (0.17) is found in the opening hours of services on time, officers carry out their objectives regarding the actions to be carried out in detail, ease in the process of managing service administration, providing timely inspection results. And the lowest value (gap) is (0.1), namely the dimensions of Responsiveness and Empathy. It can be concluded that the services provided by the Sintang district health laboratory to consumers are very good. This proves that the service quality of the Sintang district regional health laboratory must be maintained and a number of suggestions are put forward that are felt to be useful for the Sintang district health laboratory, among others, that they should always listen to complaints from service users and always provide excellent service.

Keywords: Quality of service, Regional health laboratory Sintang District.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iiiv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	10
C. Pembatasan masalah.....	11
D. Tujuan penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kerangka pemikiran	12
G. Metode Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Jasa.....	22
B. Kualitas Layanan.....	24
C. Pengertian Kimia Klinik	25
D. Pengertian Laboratorium.....	25
E. Pengertian Laboratorium Kesehatan Daerah.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	26
A. Sejarah Laboratorium Kesehatan Kabupaten Sintang	26
B. Visi dan Misi Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang.....	27
C. Struktur Organisasi	27
D. Sumber Daya Manusia	28
E. Jam pelayanan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Karakteristik Responden	31
B. Uji Instrumen.....	38

C. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Persepsi (Tingkat Kinerja) Dengan Harapan (Tingkat Kepentingan) Pada laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang	41
D. Skor ServQual	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Laboratorium Kesehatan di Kabupaten Sintang Tahun 2022	2
Tabel 1.2	Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Jenis Produk Layanan Tahun 2022	3
Tabel 1.3	Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Data Pengguna Jasa Tahun 2019-2021	5
Tabel 1.4	Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Pengguna Jasa berdasarkan Umur Tahun 2019-2021	5
Tabel 1.5	Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Jumlah Pengguna Jasa Kimia Klinik Tahun 2017-2019	5
Tabel 1.6	Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Komponen biaya Labkesda Tahun 2022	9
Tabel 1.7	Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Jumlah Pendapatan Tahun 2019-2021	10
Tabel 1.8	Bobot Penilaian	19
Tabel 3.1	Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang Data tenaga kerja	28
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	37
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen (Harapan)	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen (Persepsi)	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas (Harapan)	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas (Persepsi)	41
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	44

Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	46
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	46
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Layanan Pada Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	51
Lampiran 2.....	55
Lampiran 3.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Daerah merupakan salah satu unsur dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah memiliki otoritas administratif di suatu daerah dalam wilayah sebuah negara. Negara Indonesia memiliki wilayah yang luas terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah provinsi dibagi lagi atas daerah Kabupaten/kota. Daerah kabupaten/daerah kota diatur berdasarkan undang-undang dan memiliki Urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar antara lain: pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, sosial.

Dinas kesehatan kabupaten Sintang merupakan salah satu perangkat kerja daerah yang ada di kabupaten sintang, memiliki tanggung jawab menjalankan kebijakan pemerintah. khusus dalam bidang kesehatan, Dinas kesehatan memiliki unit layanan publik yaitu pelayanan Laboratorium kesehatan yang memberikan pelayanan kepada seseorang atau masyarakat dalam rangka menunjang observasi, diagnosis, pengobatan, atau pelayanan kesehatan lainnya.

Seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah, diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, ketersediaan tenaga medis dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik menjadi unsur yang paling penting.

Keberadaan Laboratorium kesehatan daerah ini memiliki peran penting bagi masyarakat atau pengguna jasa dalam memilih penyedia jasa kesehatan sebagai tempat yang dapat membantu mereka untuk menjalani suatu proses pengobatan terhadap suatu penyakit atau sebagai kebutuhan kontrol kesehatan saja. Sebagai salah satu unit layanan milik pemerintah daerah kabupaten Sintang.

Laboratorium kesehatan tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal namun mampu memenuhi segala harapan dalam memberikan pelayanan mulai dari konsumen tersebut mendaftar, mengurus administrasi sampai pada pelaksanaan proses pemeriksaan laboratorium, dengan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas Pelayanan menjadi peran yang sangat penting karena dapat mendorong pengguna jasa termotivasi untuk menggunakan pelayanan jasa yang disediakan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dapat memberikan kepuasan kepada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk maupun jasa tersebut. Adapun daftar Laboratorium kesehatan yang ada dikabupaten sintang sebagai berikut :

Tabel 1.1
Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang
Data Laboratorium Kesehatan di Kabupaten Sintang
Tahun 2022

No	Nama Institusi	Alamat	Penanggung Jawab	Pemilik
1.	Laboratorium Kesehatan Daerah	Jl.Diponegoro Sintang	Pemerintah Daerah Sintang	Pemerintah Daerah Sintang
2.	Laboraturium Odhea	Jl.Lintas Melawi RT 4 RW 1 Sintang	dr. Harina Salim, Sp. PK	dr.Harina Salim, Sp. PK

**Tabel 1.1
lanjutan**

3.	Laboratorium Odhea 2	Jl. MT. Haryono Sintang	dr. Harina Salim, Sp. PK	Limiatty Salim
4.	Laboratorium Cecilia	Jl.Pattimura Sintang No. 2 Sintang	dr. Wahyu	Tjua Tjie Ju

Sumber: dinas kesehatan daerah kabupaten Sintang 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 bisa kita lihat bahwa dikabupaten Sintang terdapat beberapa penyedia jasa pemeriksaan laboratorium antara lain: Laboratorium Kesehatan Daerah, Laboratorium Odhea, Laboratorium Odhea 2, Laboratorium Cecilia.

Berikut jenis pelayanan yang ada di Laboratorium Kesehatan Daerah kabupaten Sintang yang dapat dilihat pada tabel 1.2 dalam upaya memaksimalkan layanan bagi masyarakat kabupaten sintang. Laboratorium kesehatan daerah menyediakan beberapa layanan jenis pemeriksaan sebagai berikut:

**Tabel 1.2
Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan
Daerah Kabupaten Sintang
Jenis Produk Layanan
Tahun 2022**

No	Jenis Pemeriksaan	Spesifikasi Pemeriksaan
1.	Kimia Klinik	-Glukosa -Asam Urat - Trigliserida - Kolesterol - Serum Glutamic Oxaloacetic Transaminase - Serum Glutamic Pyruvic Transaminase - Urea - Creatinin - HDL - LDL

Tabel 1.2
Lanjutan

2.	Hematologi	<ul style="list-style-type: none"> - Hematologi Rutin - Diff Count - Hb Cyanmeth - Golongan Darah - LED (Laju Endap Darah) - Waktu Pendarahan - Waktu Pembekuan
3.	Imunoserologi	<ul style="list-style-type: none"> - Widal - Rhematoid Faktor - C – Reaktif Protein - Asto - HbsAg - HIV - NS1
4.	Mikroskopis Bakteriologi	<ul style="list-style-type: none"> -Malaria - Mikrofilaria - BTA
5.	Toksiologi	<ul style="list-style-type: none"> - Amphetamine - Met Amphetamine - Morfin - Marijuana
6.	Urinalisa	<ul style="list-style-type: none"> - Protein Urin - Urin Rutin - Sedimen Urin - Plano test
7.	Air Bersih	

Sumber: Laboratorium dinas kesehatan daerah Sintang 2022

Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang adalah satu unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang bertugas menyelenggarakan pelayanan pemeriksaan Laboratorium yang berkualitas dan terjangkau serta melakukan pemeriksaan yang cepat dan akurat yang dilakukan oleh petugas laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang. Berikut jumlah pengguna jasa secara keseluruhan dari tahun 2019 sampai 2021 dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan
Daerah Kabupaten Sintang
Data Pengguna Jasa
Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah	Naik/ Turun (%)
2019	3.918 Orang	-
2020	6.053 Orang	73%
2021	4.520 Orang	(25%)

Sumber: Laboratorium dinas kesehatan daerah kabupaten Sintang 2022

Berdasarkan tabel 1.3 pada tahun 2019 terdapat sebanyak 3.918 Orang dan pada tahun 2018 sebanyak 6.053 Orang, dan mengalami kenaikan sebesar 73%, selanjutnya pada tahun 2019 terdapat 4.520 Orang dan mengalami penurunan sebesar 25%.

Seluruh masyarakat baik penduduk kabupaten sintang, maupun bukan penduduk kabupaten sintang dapat menggunakan jasa pelayanan yang ada di laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang, berikut data pengguna jasa yang telah menggunakan jasa layanan jenis pemeriksaan kimia klinik di laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang yang disajikan pada tabel 1.4.

Tabel 1.4
Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan
Daerah Kabupaten Sintang
Jumlah Pengguna Jasa Kimia Klinik
Tahun 2019-2021

No.	Jenis Pemeriksaan	Tahun (Orang)		
		2019	2020	2021
1.	Glucose puasa	1174	1393	1125
2.	Glucose Sewaktu	1852	2566	1273
3.	Glucose 2 Jam PPs	48	12	10
5.	Triglyceride	2799	3011	2378
6.	Cholesterol total (Eli)	2988	3382	2568

Tabel 1.4
Lanjutan

7.	Serum Glutamic Oxaloacetic Transaminase	901	974	561
8.	Serum Glutamic Pyruvic Transaminase	897	973	561
9.	Creatinin	1019	1065	625
10.	HDL Cholesterol	449	373	54
11.	LDH Cholesterol	445	369	54
	Jumlah	12.572	14.118	9.209

Sumber: Laboratorium dinas kesehatan daerah Sintang 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa pengguna jasa pada rentang tahun 2019 sampai 2020 terjadi kenaikan, dan peningkatan berdasarkan jenis pemeriksaan. Namun pada tahun 2020-2021 terjadi penurunan yang cukup signifikan dan hal tersebut juga berpengaruh pada sisi pendapatan laboratorium kesehatan yang disumbangkan kepada Pendapatan asli daerah kabupaten Sintang. Penurunan pengguna laboratorium kesehatan daerah tersebut dapat mengindikasikan bahwa masyarakat pengguna layanan berpindah kepada laboratorium kesehatan lain yang ada di kabupaten Sintang atau karena faktor lain yang belum diketahui.

Adapun komponen biaya laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang pada tahun 2019 sampai 2021 dapat kita lihat pada tabel 1.5 :

Tabel 1.5
Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan
Daerah Kabupaten Sintang
Komponen biaya pemeriksaan
Tahun 2019-2021

No	Jenis Pemeriksaan	Spesifikasi Pemeriksaan	Komponen biaya labkesda sintang			
			Jasa Sarana (Rp)	Jasa Pelayanan (Rp)	Reagen & Bahan habis pakai (Rp)	Total
1.	Kimia Klinik	-Glukosa	2.000	8.000	5.000	15.000
		-Asam Urat	2.000	8.000	5.000	15.000
		- Triglicerida	2.000	8.000	5.000	15.000
		- Kolesterol	2.000	8.000	5.000	15.000
		- SGOT	2.000	8.000	5.000	15.000
		- SGPT	2.000	8.000	5.000	15.000
		- Urea	2.000	8.000	5.000	15.000
		- Creatinin	2.000	8.000	5.000	15.000
		- HDL	2.000	8.000	5.000	15.000
		- LDL	2.000	8.000	5.000	15.000
2.	Hematologi	- Hematologi Rutin	-	-	-	-
		- Diff Count	-	-	-	-
		- Hb Cyanmeth	-	-	-	-
		- Golongan Darah (A,B,O)	1.000	8.000	3.000	12.000
		- LED	-	-	-	-
		- Waktu Pendarahan	-	-	-	-
		- Waktu Pembekuan	1.000	4.000	2.000	7.000

Tabel 1.5
Lanjutan

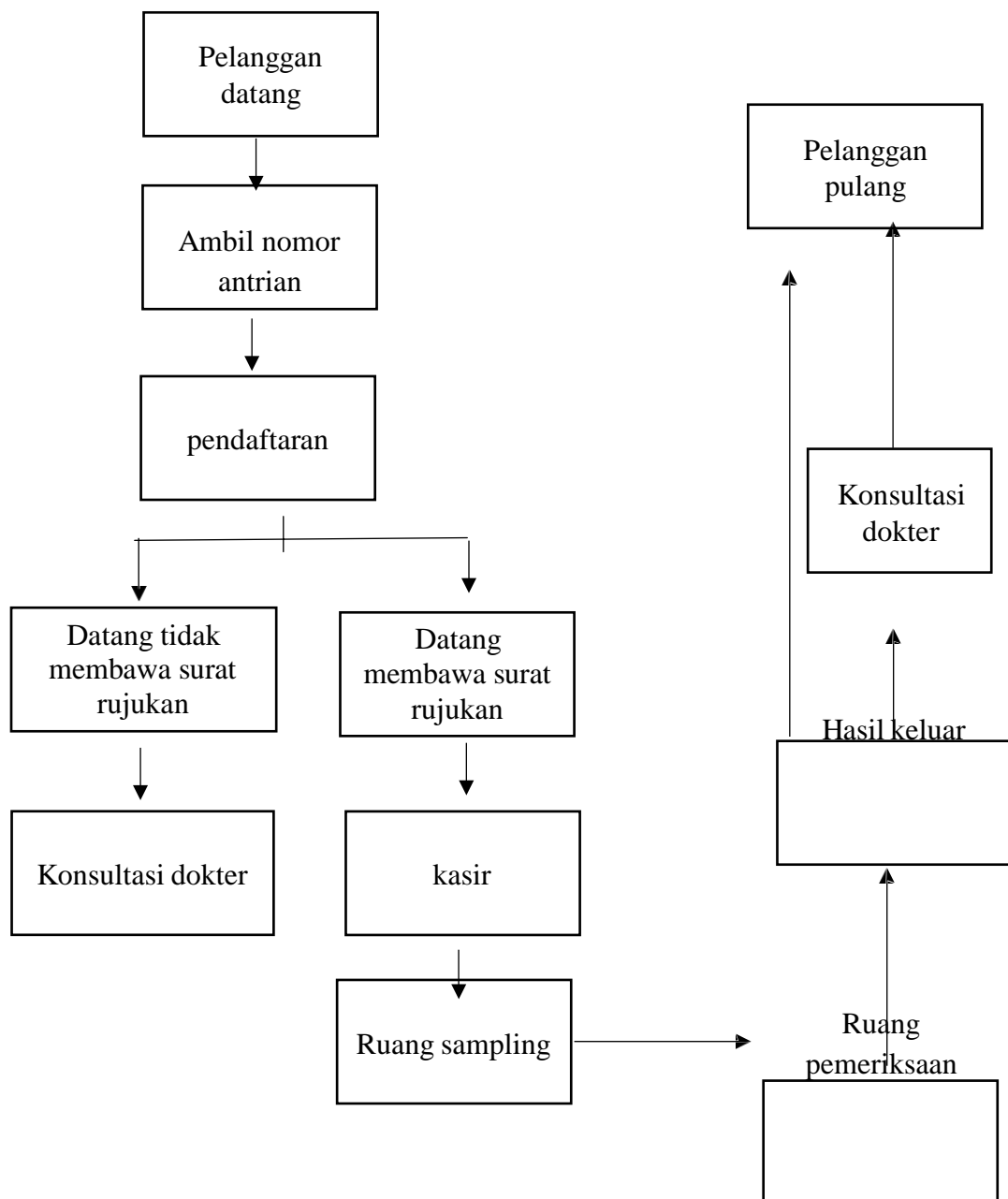
3.	Imunoserologi	- Widal (rapid)	1.000	7.000	13.000	21.000
		- Rhematoid Faktor	1.000	7.000	10.000	18.000
		- C – Reaktif Protein	-	-	-	-
		- Asto	1.000	7.000	10.000	18.000
		- HbsAg (rapid)	1.000	5.000	18.000	24.000
		- Anti HIV (rapid)	1.000	5.000	27.000	33.000
		- NS1	-	-	-	-
4.	Mikroskopis Bakteriologi	-Malaria	1.000	7.000	2.000	10.000
		- Mikrofilaria	-	-	-	-
		- BTA	-	-	-	-
5.	Toksiologi	- Amphetamine	-	-	-	-
		- Met Amphetamine	-	-	-	-
		- Morfin	-	-	-	-
		- Marijuana	-	-	-	-
6.	Urinalisa	- Protein Urin	-	-	-	-
		- Urin Rutin	1.000	7.000	2.000	10.000
		- Sedimen Urin	-	-	-	-
		- Plano test	-	-	-	-
7.	Air Bersih	-	-	-	-	

Sumber: Laboratorium dinas kesehatan daerah Sintang 2022

Berdasarkan tabel 1.5 dijelaskan bahwa tarif / biaya berbeda-beda sesuai dengan jenis pemeriksaan yang dilakukan serta dari tahun 2019-2021 tarif biaya tidak mengalami perubahan yang mana tarif pelayanan labkesda ditetapkan dengan

mempertimbangkan biaya penyedia pelayanan, kemampuan masyarakat dan aspek keadilan. Komponen biaya dari setiap tarif diambil dari jasa prasarana, jasa pelayanan, serta bahan dan alat habis pakai. Adapun Alur pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang pada tabel 1.6 sebagai berikut :

Tabel 1.6
Alur Pelayanan
Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan
Daerah Kabupaten Sintang
Alur Pelayanan



Berdasarkan tabel diatas itu merupakan gambaran alur pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang, yang mana alur pelayanannya sangat terarah dan teratur. Mulai dari pelanggan datang, hingga pelanggan pulang. Dan dari sisi pendapatan dapat dilihat pada tabel 1.7 sebagai berikut :

Tabel 1.7
Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan
Daerah Kabupaten Sintang
Jumlah Pendapatan
Tahun 2019-2021

Tahun	Pendapatan (Rp)	Naik/ Turun (%)
2019	292.800.500	-
2020	318.544.000	8,79%
2021	293.105.500	(-7,99%)

Sumber: Laboratorium dinas kesehatan daerah kabupaten Sintang 2020

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat pada tahun 2019 jumlah pendapatan sebanyak Rp.292.800.500 dan pada tahun 2020 jumlah pendapatan sebanyak Rp.318.544.000 mengalami kenaikan sebesar 8,79%. Dan pada tahun 2021 jumlah pendapatan sebanyak Rp.293.105.500 dan pada tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan sebesar (-7,99%). Dari data pendapatan di atas dapat kita lihat jumlah pendapatan di Tahun 2019-2020 mengalami peningkatan dan terus mengalami penurunan pada tahun 2021, hal ini menunjukkan adanya peningkatan serta penurunan pada pendapatan laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang di setiap tahunnya. Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Jenis Pemeriksaan Kimia Klinik Di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka yang permasalahan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Jenis Pemeriksaan Kimia Klinik Di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang”.

C. Pembatasan masalah

Pembatasan masalah sangat penting karena untuk menghindari kesalahan yang menyimpang dari judul. Oleh karena itu, untuk mendukung hasil yang baik, penulis membatasi masalah dalam penelitian pada dimensi:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Bukti Fisik (*tangible*)

D. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Jenis Pemeriksaan Kimia Klinik Di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang.

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan guna mempratikan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang diperoleh di bangku perkuliahan.

2. Bagi Laboratorium Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau informasi bagi pihak Laboratorium Dinas Kesehatan daerah kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadikan salah satu tambahan bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai permasalahan yang sama.

F. Kerangka pemikiran

Menurut Wyekof dalam Purnama (2006) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat kemampuan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi, Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan, namun dalam penelitian Zeithaml dalam Tjiptono dan Chandra, (2005) menyatakan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi. Oleh sebab itu, para peneliti menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dimensi *SERVQUAL*, yakni:

1. Bukti fisik (*tangible*), Berknaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Keandalan (*reliability*), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan.
5. Empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan.

Berikut Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penyusunan skripsi ini :

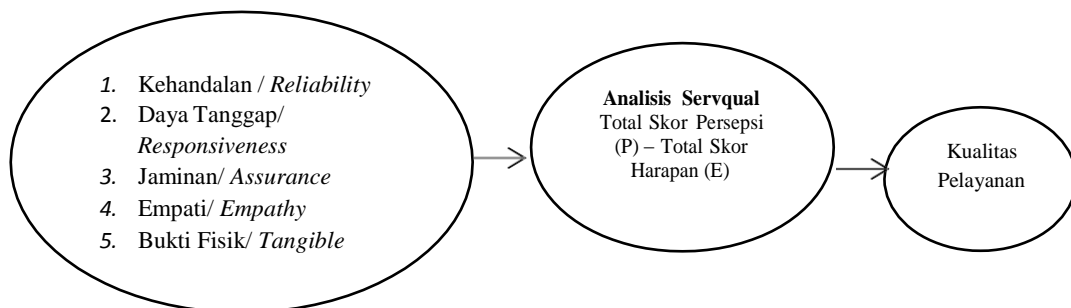
a). Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan proposal skripsi ini. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Giri Winawirawan (2017) “Analisis Kepuasan, Pelanggan, Laboratorium, Klinik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas, Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor” Dari Hasil analisa yang dilakukan dapat dilihat dari wawancara dari kepala UPTD labkesda, kasubag tata usaha, karyawan dan responden didapatkan mayoritas kepuasan pelanggan UPTD Labkesda berpendapat baik walaupun banyak terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam hal kepuasan pelanggan.
2. Joko Susilo (2018) “Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Senentang di Kabupaten Sintang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang di Kabupaten Sintang. Dari Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Senentang kepada konsumen belum berkualitas. ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang harus terus ditingkatkan. terkait penilaian responden terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. yang mana metode survei adalah penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder :

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya dengan cara sebagai berikut :

1.) Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Pengertian wawancara sebagai berikut: “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Dalam penelitian ini akan melakukan wawancara dengan Kepala Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang beserta bagian tata usaha untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

2.) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner akan disebarakan kepada seluruh Populasi laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang.

b. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain, Data dari laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang, penelitian terdahulu, literatur-literatur, dan media elektronik (internet) yang berhubungan dengan masalah yang diteliti khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan.

c. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Menurut Ismiyanto (2015:63) : "Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa; orang, benda suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian". Dalam penelitian ini populasi berjumlah 35.899 orang yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna jasa Laboratorium kesehatan kabupaten Sintang.

2) Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang di jadikan sebagai sumber data dalam melakukan penelitian. Menurut Sudjana & Ibrahim (2015:63): “ menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat yang sama dengan populasi. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45.200 Orang, yang mana populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu kepada pendekatan *slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan pendekatan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

?? = Jumlah
Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan 10%

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh :

$$m = \frac{35.899}{1 + 45.200(0,1)^2}$$

$$= 99,72$$

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel dari populasi sebanyak 99,72 orang minimal sampel, sehingga dapat dibulatkan dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden. Metode pengambilan sampel adalah teknik pengambilan sampel *purposive sampling* merupakan Suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Teknik ini termasuk dalam teknik pengambilan sampel *Non probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang memutuskan untuk menggunakan jasa pada laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang yang telah menggunakan jasa Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang minimal 2 kali dan minimal umur 18 Tahun.

3. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011) menjelaskan bahwa “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”. Validitas yang diuji menggunakan

corrected item total correlation, yaitu dengan cara mengkoreksi skor total diperoleh dengan menjumlahkan semua skor pertanyaan. Dengan kriteria pengujian validitas penelitian sebagai berikut (Ghozali, 2011).

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner tersebut valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner tersebut tidak valid

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Jika r hitung \geq r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu atau tidaknya alat ukur tersebut mencapai yang dikehendakannya dengan tepat, karena alat ukur yang kurang valid menunjukkan bahwa tingkat validitasnya rendah. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 21.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat di percaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Croanbach's Alpha*, dengan bantuan SPSS 21. Sugiyono (2013:132) mengemukakan pengujian reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien *Croanbach's Alpha* dan dapat diolah dengan bantuan SPSS 21. Apabila ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpha if item deleted* lebih besar dari pada *Croanbach's Alpha* maka pernyataan tersebut tidak reliable dan harus

dilakukan pengujian selanjutnya. Hasil pengujian dikatakan reliable jika nilai *alpha croanbach* ≥ 0.6 dan nilai *Alpa Croanbach hitung* lebih besar dari pada Cranbach's Alpha if item deleted (Sekaran, 2006:182).

d. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan adalah pengukuran *Service Quality*, dimana pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap pada lima dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam menentukan bobot jawaban mengenai kualitas pelayanan di Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang maka digunakan skala likert. Skala likert tersebut akan diberi bobot sebagai berikut :

Tabel 1.8
Bobot Penilaian

Harapan		Persepsi	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat penting	5	Sangat Baik	5
Penting	4	Baik	4
Kurang penting	3	Kurang Baik	3
Tidak Penting	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik	1

Menurut Suska V(2013 : 38)“Salah satu model pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas adalah model *servqual(Service Quality)*” Masing-masing atribut penentu kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata dengan variasi nilai 1 hingga 5 skor *servqual* dapat dihitung dengan menggunakan rumus menurut Tjiptono (2007:275) sebagai berikut:

Skor *Servqual* (Q) = Total Skor Persepsi (P) – Total Skor Harapan (E)

Data yang diperoleh dari kuesioner yang berisi pertanyaan harapan dan persepsi pengguna layanan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang dianalisis sebagai berikut:

1. *Item-by-item analysis*, yaitu yang dilakukan terhadap setiap atribut pelayanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan kualitas pelayanan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau *Gap Servqual*, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut pelayanan.

Dari hasil perhitungan skor *servqual* terhadap atribut dan dimensi pelayanan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang., maka langkah selanjutnya adalah melakukan *interpretasi* terhadap kualitas pelayanan laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

1. Jika skor harapan > persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya harapan konsumen terhadap pelayanan diberikan oleh laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang adalah tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, artinya tidak baik.

2. Jika skor harapan $<$ persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya harapan konsumen terhadap pelayanan laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang adalah sangat berkualitas atau sangat baik.
3. Jika skor harapan = skor persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya harapan konsumen terhadap pelayanan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang adalah puas atau baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan karakteristik hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan analisis *servqual* maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan laboratorium kesehatan kabupaten sintang, kepada konsumen berkualitas atau sangat baik. hal ini dapat dilihat pada skor *Servqual* (gap) rata-rata dimensi layanan adalah (0,14) menunjukkan pihak Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang sudah melaksanakan tugas sesuai dengan keinginan pasien. Item-item yang sudah memuaskan pasien, sedangkan nilai (gap) terendah adalah (0,1) yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*). Sedangkan Nilai Gap Terbesar Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu (0,17)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sekiranya dapat bermanfaat bagi laboratorium kesehatan daerah sintang, sebagai berikut :

1. Hendaknya Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang untuk lebih memperhatikan serta mengevaluasi beberapa pelayanan yang terdapat di dalam dimensi kualitas jasa yang ada di Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang terkhusus pada penanganan cepat terhadap setiap keluhan pengguna jasa agar bisa lebih dimaksimalkan lagi.
2. Memberikan layanan dengan lebih ramah lagi dan menjadi perhatian utama bagi Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang, agar pelanggan merasa

nyaman dalam menggunakan proses layanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasakan bahwa Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang sudah memberikan pelayanan secara prima.

3. Untuk memaksimalkan hasil kualitas layanan kiranya petugas laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang lebih memperhatikan keluhan konsumen.
4. Meningkatkan kualitas ruang tunggu yang nyaman dan bersih agar konsumen merasakan Laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang sudah memberikan pelayanan secara optimal.
5. Serta Memperhatikan ketersediaan toilet yang bersih dan cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, PhD & Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction (Edisi3), (Andi, 2011)
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ismiyanto (2015:63).*Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi media publishing
- Kotler, Keller, 2012. Marketing Management, 14th, Person Education
- Sudjana & Ibrahim (2015:63). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi media publishing
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner (2017:142) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta, Bandung.
- Susilo, Joko (2018). *Analisis kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang di Kabupaten Sintang*.
<https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/jp/article/view/1843>
- Tjiptono, Chandra. (2005:121). Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- Winawirawan, Giri, (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor*. <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/935>
- Wyekof. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi media publishing
- Zeithaml,Tjiptono dan Chandra.(2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi media publishing
- Zeithaml, ValerieA., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, 2009, *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*, 5th Edition, McGraw-Hill, New York.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini diajukan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Jenis Pemeriksaan Kimia Klinik di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Sintang”. Kami mohon bantuan bapak/ibu/saudara untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan apa yang dirasakan atas kesediaan bapak/ibu/saudara menjawab kuesioner ini kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

I. IDENTITAS PENELITI

- a. Nama : Sri Fatmawati
- b. NPM : 161311178
- c. Program Study : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi & Bisnis
- e. Universitas : Muhammadiyah Pontianak

II. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. No Tlp/ Hp :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Umur :
- e. Pendidikan :
- f. Pekerjaan :
- g. Status Perkawinan :
- h. Pendapatan :

III. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Isilah pertanyaan berikut sesuai dengan kondisi yang anda rasakan.
- b. Berilah tanda (\checkmark) *checklist* pada pilihan yang telah disediakan.
- c. Tingkat harapan dan persepsi yang diberi bobot nilai sebagai berikut :

Harapan		Persepsi	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat penting	5	Sangat baik	5
Penting	4	Baik	4
Kurang penting	3	Kurang baik	3
Tidak penting	2	Tidak baik	2
Sangat tidak penting	1	Sangat Tidak baik	1

IV. DAFTAR PERTANYAAN

a. Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Harapan					Persepsi					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Jam buka pelayanan tepat waktu											
2	Petugas menjelaskan tujuan mengenai tindakan yang akan dilakukan secara detail.											
3	Kemudahan dalam proses mengurus administrasi pelayanan.											
4	Memberikan hasil pemeriksaan laboratorium tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.											

b. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

No	Pertanyaan	Harapan					Persepsi					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Petugas selalu mengarahkan jika ada kesulitan selama di laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang.											
2	Petugas melayani dengan cepat.											
3	Petugas selalu memberikan solusi/penjelasan terhadap keluhan pengguna jasa terkait dengan pelaksanaan layanan yang diberikan.											
4	Penanganan cepat terhadap setiap keluhan pengguna jasa.											
5	Petugas secara cepat memberikan bantuan jika pengguna jasa memerlukannya.											

c. *Jaminan (Assurance)*

No	Pertanyaan	Harapan					Persepsi					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Layanan dilakukan dengan tertib dan antri sesuai urutan pendaftaran.											
2	Petugas menjaga privasi pasien selama di ruang laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang.											
3	Pengguna jasa merasa aman selama berada di laboratorium kesehatan daerah kabupaten sintang.											
4	Hasil laboratorium sangat di rahasiakan dan hanya untuk pengguna jasa pribadi saja.											

d. *Empati (empathy)*

No	Pertanyaan	Harapan					Persepsi					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Petugas selalu mendengarkan setiap keluhan dari pengguna jasa.											

2	Petugas sopan dalam berbicara selama memberikan pelayanan.												
3	Petugas memberikan layanan dengan ramah.												
4	Setiap pengguna jasa yang datang petugas selalu memberikan senyum dan salam.												

e. Bukti fisik (*tangible*)

No	Pertanyaan	Harapan					Persepsi						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih.												
2	Pegawai Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang berpenampilan rapi dan sopan.												
3	Tersedianya fasilitas tempat parkir yang luas.												
4	Laboratorium kesehatan daerah kabupaten Sintang memiliki akses yang mudah untuk dihubungi/didatangi.												
5	Ketersediaan toilet yang bersih dan cukup.												

Lampiran 2

Tabulasi Kuesioner

No	Nama	Nomor Tlp/Hp	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Status Perkawinan	Pendapatan
1	Edy Susanto	0813 4525 2888	Laki-Laki	40 Tahun	S2	PNS	Kawin	Rp5.000.000,00
2	Fanny Widianty	0813 5202 2009	Perempuan	30 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp1.000.000,00
3	Budiono	0813 4954 7398	Laki-Laki	22 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Kawin	Rp2.500.000,00
4	Gatot Wijardi	0812 5411 4680	Laki-Laki	28 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.800.000,00
5	Muhammad Wibowo	0812 5311 0368	Laki-Laki	21 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.500.000,00
6	Reza Saputra	0831 5946 2289	Laki-Laki	21 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.500.000,00
7	Nia Apriana	0813 4974 8169	Perempuan	25 Tahun	SMA	Mahasiswa	Belum Kawin	Rp -
8	Asnawati	0813 4978 7208	Perempuan	26 Tahun	D3	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp1.800.000,00
9	Didi Kurniawan	0815 2873 2513	Laki-Laki	28 Tahun	S1	Wiraswasta	Kawin	Rp1.500.000,00
10	Jemy Fresly	0858 2279 4111	Laki-Laki	37 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.000.000,00
11	Widia	0812 1258 4325	Perempuan	35 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
12	Andi	0896 4916 9999	Laki-Laki	29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp3.800.000,00
13	Ery Asmarhadi	0822 5204 3711	Laki-Laki	38 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp2.800.000,00
14	Andiani	0813 4082 8690	Perempuan	30 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp1.000.000,00
15	Taufik	0896 9834 1160	Laki-Laki	25 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp2.500.000,00
16	Astuti	0812 5777 8221	Laki-Laki	48 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp2.000.000,00
17	Dayang Siti Fatimah	0813 4513 6260	Perempuan	76 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
18	Wildan	0858 4933 3936	Laki-Laki	28 Tahun	SMA	Wiraswasta	Belum Kawin	Rp2.500.000,00

19	Lilis Kuryanti	0822 7272 0921	Perempuan	45 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
20	Zaki Ahyani	0822 5821 2000	Laki-Laki	23 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.500.000,00
21	Hanafi	0856 7273 2154	Laki-Laki	45 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Kawin	Rp3.000.000,00
22	Alfajri	0822 8540 7920	Laki-Laki	20 Tahun	SMA	Mahasiswa	Belum Kawin	Rp -
23	Riri Supianti	0857 7083 4585	Perempuan	27 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.300.000,00
24	Okta Supiandi	0858 2069 2951	Laki-Laki	25 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.600.000,00
25	Tina Wati S.TH	0813 4555 5836	Perempuan	52 Tahun	S1	PNS	Kawin	Rp4.300.000,00
26	Endang Maharani	0856 5473 4089	Perempuan	53 Tahun	S1	PNS	Kawin	Rp3.900.000,00
27	Franciscus Iyau	0816 2855 2033	Laki-Laki	45 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Kawin	Rp3.200.000,00
28	Aedis Erliza Zulkarnaen	0856 5400 2062	Perempuan	18 Tahun	SMA	Pelajar	Belum Kawin	Rp -
29	Ade Muhamad Aldi Pramudya	0895 2998 8023	Laki-Laki	18 Tahun	SMK	Pelajar	Belum Kawin	Rp -
30	A.M. Juniarto,S.Sos,M.Ap	0857 5412 4676	Laki-Laki	46 Tahun	S2	PNS	Kawin	Rp5.000.000,00
31	Aswardi	0821 5549 4900	Laki-Laki	24 Tahun	S1	Wiraswasta	Belum Kawin	Rp2.500.000,00
32	Dhonny Alfian	0896 6961 4885	Laki-Laki	25 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp3.400.000,00
33	Khajinatul Asrori	0896 9424 3643	Laki-Laki	55 Tahun	S1	PNS	Kawin	Rp4.300.000,00
34	Apriyani Nico	0896 4685 2368	Perempuan	32 Tahun	D3	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
35	S. Sugiarti	0813 4597 4721	Perempuan	59 Tahun	S1	Guru	Kawin	Rp5.000.000,00
36	Herlina	0857 3465 5677	Perempuan	56 Tahun	SMA	PNS	Kawin	Rp6.800.000,00
37	Krisian Windra Lasmana	0812 5551 1964	Laki-Laki	29 Tahun	D3	Wiraswasta	Kawin	Rp2.000.000,00
38	Mulyono	0812 5679 7116	Laki-Laki	63 Tahun	S2	Pensiunan PNS	Kawin	Rp4.500.000,00
39	Henny AR	0895 3975 6297	Perempuan	36 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp2.500.000,00
40	Widi Suprianto	0815 2892 9720	Laki-Laki	40 Tahun	SMP	Wiraswasta	Kawin	Rp2.800.000,00

41	Eli Suryani	0813 4576 6818	Perempuan	59 Tahun	S1	PNS	Kawin	Rp5.000.000,00
42	Fajar	0821 5437 3059	Laki-Laki	19 Tahun	SMA	Pelajar	Belum Kawin	Rp -
43	Benny Enos	0895 2316 7990	Laki-Laki	53 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.200.000,00
44	A.Dasmilawati	0898 9896 6666	Perempuan	52 Tahun	S1	PNS	Kawin	Rp4.000.000,00
45	Dwi Okta Silvia	0856 5129 6751	Perempuan	32 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Kawin	Rp3.500.000,00
46	Ridwan Tony	0831 3470 4355	Laki-Laki	49 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp4.200.000,00
47	Roy Martadi	0858 8245 5911	Laki-Laki	39 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.000.000,00
48	Ina	0858 2148 6479	Perempuan	28 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
49	Anastianto	0895 3569 6581	Laki-Laki	28 Tahun	SMP	Wiraswasta	Kawin	Rp2.500.000,00
50	Heriyanto	0821 3754 5903	Laki-Laki	22 Tahun	SMA	Pelajar	Belum Kawin	Rp1.800.000,00
51	Aprilinda Saputri	0821 5779 9050	Perempuan	36 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Kawin	Rp2.000.000,00
52	Oka Dwi Putra	0853 5287 7473	Laki-Laki	40 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Kawin	Rp4.500.000,00
53	Dyan Ayu Retno	0812 5245 3131	Perempuan	25 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.400.000,00
54	Djang Fong	0812 5462 3288	Laki-Laki	56 Tahun	SD	Wiraswasta	Kawin	Rp2.800.000,00
55	Junisius Pidan	0821 5291 2529	Laki-Laki	21 Tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Belum Kawin	Rp -
56	Tri Wahyu Ariyani	0857 0567 4566	Perempuan	40 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
57	Ali Mesir	0856 5656 3045	Laki-Laki	68 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.000.000,00
58	Icha	0895 9596 1970	Perempuan	27 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp3.600.000,00
59	Cinon	0813 5027 8079	Perempuan	42 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
60	Rohman	0822 5522 7380	Laki-Laki	45 Tahun	SMK	Wiraswasta	Kawin	Rp4.500.000,00
61	Emiliana Lidya	0852 5244 5067	Perempuan	55 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
62	Rini	0813 4572 2330	Perempuan	24 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.500.000,00
63	Apolonaris Biong	0813 4572 2330	Laki-Laki	61 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.000.000,00

64	Yusni	0858 5672 0919	Laki-Laki	41 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Kawin	Rp32.000.000,00
65	Muhammad. DR	0858 5672 6919	Laki-Laki	19 Tahun	SMA	Pelajar	Belum Kawin	Rp -
66	Kusma Wijaya	0812 5721 2977	Perempuan	46 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
67	Ester Yani	0857 5232 6088	Perempuan	31 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp -
68	Alfaiza Saputri	0852 5211 6858	Perempuan	44 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
69	Veronika Ayu Sandiani	0852 5294 8282	Perempuan	27 Tahun	D3	Honorer	Belum Kawin	Rp2.600.000,00
70	Adiar Distianus	0821 5243 5087	Laki-Laki	24 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.600.000,00
71	Erwin	0812 5657 8282	Laki-Laki	35 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.000.000,00
72	Yohanes Marse I	0821 5654 3186	laki-Laki	29 Tahun	SMP	Wiraswasta	Kawin	Rp2.500.000,00
73	Nely	0858 2211 1574	Perempuan	32 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp2.000.000,00
74	Samson Tugath. A	0852 4577 2304	Laki-Laki	74 Tahun	SMP	Pensiunan PNS	Kawin	Rp2.600.000,00
75	Markus Liung	0853 9121 1688	Laki-Laki	34 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Kawin	Rp3.100.000,00
76	Welly	0823 5029 6974	Laki-Laki	32 Tahun	SMA	Wiraswasta	Belum Kawin	Rp2.200.000,00
77	Petri Munjiyah	0812 5252 7347	Perempuan	35 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
78	Yulia Harni	0856 5873 8099	Perempuan	30 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Kawin	Rp3.000.000,00
79	Maltiana	0812 6745 1990	Perempuan	71 Tahun	SD	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
80	Andien	0812 3647 8098	Laki-Laki	40 Tahun	SMP	Wiraswasta	Kawin	Rp2.300.000,00
81	Tika	0822 6977 7162	Perempuan	28 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
82	Siti Nurhajar	0895 7071 2345	Perempuan	28 Tahun	S1	Wiraswasta	Kawin	Rp2.100.000,00
83	Dwi Krismona. Aco	0856 5421 6562	Perempuan	23 Tahun	SMA	Wiraswasta	Belum Kawin	Rp1.000.000,00
84	Tina Oktaviani	0813 5220 7582	Perempuan	21 Tahun	SMK	Karyawan Swasta	Belum Kawin	Rp2.600.000,00
85	Yunita Yolanda	0821 5398 9575	Perempuan	19 Tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Belum Kawin	Rp -
86	Nurmala Tobing	0895 1313 4505	Perempuan	56 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -

87	Mardiono	0913 4554 6743	Laki-Laki	59 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp3.500.000,00
88	Yohana Dwi Kristiani Sinaga	0812 5397 2051	Perempuan	24 Tahun	S1	Guru	Belum Kawin	Rp2.600.000,00
89	Ida Yati	0856 3232 9865	Perempuan	30 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
90	Sondang Martulika Nadeas	0852 9077 0358	Perempuan	49 Tahun	S1	PNS	Kawin	Rp4.500.000,00
91	Nurul Anggu R.P	0857 5275 5096	Perempuan	23 Tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Belum Kawin	Rp -
92	Liu Kim Dju	0852 4537 9101	Laki-Laki	54 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp2.500.000,00
93	Athy Herlina	0853 8901 3555	Perempuan	60 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
94	Mariata Lorensiana	0852 5294 3412	Perempuan	61 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
95	Sindy Agustini	0813 4817 0663	Perempuan	20 Tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Belum Kawin	Rp -
96	Pitri Munjiyahayati	0822 5530 3649	Perempuan	35 Tahun	D3	Karyawan Swasta	Kawin	Rp2.800.000,00
97	Gita Oktavia Sri Sadono	0853 4735 1874	Perempuan	28 Tahun	SMK	Wiraswasta	Belum Kawin	Rp3.200.000,00
98	Riska Damayanti	0857 5213 1909	Perempuan	46 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kawin	Rp -
99	Arin	0823 5429 0231	Perempuan	29 Tahun	SMA	Wiraswasta	Kawin	Rp1.800.000,00
100	Erni Rislana	0813 5246 1834	Perempuan	56 Tahun	SMA	Wiraswasta	Belum Kawin	Rp1.000.000,00

Lampiran 3

Tabulasi Variabel Harapan

NO	KEANDALAN				DAYA TANGGAP					JAMINAN					EMPATI				BUKTI FISIK					TOTAL	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95	4,333333333	
3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	105	4,80952381	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	5	5	5	5	109	4,952380952	
6	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	105	4,80952381	
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	105	4,761904762	
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	104	4,761904762	
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905	
10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905	
14	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857	
16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905	
18	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857	

19	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	103	4,666666667
20	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	4,761904762
21	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
22	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381
23	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	105	4,761904762
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	104	4,714285714
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
28	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	91	4,095238095
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	108	4,904761905
32	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
33	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	106	4,80952381
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
36	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
37	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	98	4,428571429
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	109	4,952380952
39	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
40	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381
41	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381

42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	4,761904762
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	108	4,904761905	
45	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	108	4,904761905	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	4,476190476
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
51	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102	4,619047619
52	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
53	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	93	4,238095238
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
56	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	103	4,666666667
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
58	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	4,333333333
59	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	4,761904762
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	90	4,047619048
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
63	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	4,761904762
64	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381

65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
66	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	102	4,666666667	
67	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	102	4,666666667
68	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	94	4,238095238
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	90	4,047619048
71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95	4,285714286
75	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	108	4,904761905	
76	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	97	4,380952381
77	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381
78	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,904761905
79	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	107	4,857142857	
80	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,857142857
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	4,571428571
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
83	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	102	4,666666667	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
86	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3,904761905
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4

88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,80952381
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,952380952
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	90	4,095238095	
93	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	3,857142857	
94	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	93	4,238095238	
95	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	100	4,523809524	
96	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	4,285714286	
97	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	96	4,333333333	
98	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103	4,666666667	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4	
100	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	105	4,761904762	

Tabulasi Variabel Persepsi

NO	KEANDALAN				DAYA TANGGAP					JAMINAN				EMPATI				BUKTI FISIK					TOTAL	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	104	4,727272727
2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4,227272727
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	106	4,818181818
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	5	5	3	105	4,772727273
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	106	4,818181818
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,863636364
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,909090909
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,909090909
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	107	4,863636364
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,818181818
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5

22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	106	4,818181818	
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	104	4,727272727	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
28	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	87	3,954545455	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	90	4,090909091	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	90	4,090909091	
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	108	4,909090909	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	107	4,863636364	
33	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	4,272727273	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	105	4,772727273	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4	
38	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	106	4,818181818	
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	107	4,863636364	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
45	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	4,863636364	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	

47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,909090909
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
55	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	104	4,727272727
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
57	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	4,590909091
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	94	4,272727273
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455
60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	91	4,136363636	
61	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104	4,727272727
62	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	99	4,5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	98	4,454545455
64	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	99	4,5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
66	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	101	4,590909091
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5

72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	4,590909091
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	4,954545455
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
76	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,818181818
77	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,818181818
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	4,590909091
82	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	93	4,227272727
83	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	102	4,636363636
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	4,409090909
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	4,409090909
93	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	4,727272727
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	104	4,727272727
95	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4,181818182
96	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	100	4,545454545

97	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	4,909090909
98	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	4,818181818
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5

Lampiran 3

Validitas Harapan

Correlations																								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,756**	,734**	,618**	,345**	,452**	,431**	,397**	,378**	,363**	,468**	,376**	,496**	,486**	,413**	,397**	,482**	,456**	,493**	,339**	,278**	,401**	,695**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,756**	1	,730**	,531**	,187	,325**	,337**	,280**	,326**	,269**	,338**	,285**	,407**	,435**	,403**	,432**	,439**	,407**	,448**	,284**	,257**	,394**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,062	,001	,001	,005	,001	,007	,001	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,010	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,734**	,730**	1	,689**	,319**	,360**	,456**	,391**	,371**	,340**	,420**	,439**	,454**	,396**	,362**	,480**	,518**	,498**	,501**	,362**	,295**	,351**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,618**	,531**	,689**	1	,328**	,327**	,421**	,315**	,363**	,386**	,422**	,404**	,452**	,357**	,313**	,431**	,447**	,360**	,494**	,320**	,291**	,293**	,626**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,001	,003	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X5	Pearson Correlation	,345**	,187	,319**	,328**	1	,701**	,582**	,643**	,464**	,289**	,431**	,338**	,417**	,449**	,333**	,440**	,342**	,417**	,364**	,375**	,195	,273**	,605**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,062	,001	,001		,000	,000	,000	,000	,004	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,051	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	,452**	,325**	,360**	,327**	,701**	1	,592**	,542**	,491**	,241*	,422**	,286**	,353**	,405**	,354**	,466**	,408**	,443**	,571**	,444**	,337**	,376**	,645**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,016	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	,431**	,337**	,456**	,421**	,582**	,592**	1	,545**	,471**	,236*	,415**	,318**	,330**	,403**	,336**	,448**	,446**	,473**	,548**	,483**	,415**	,446**	,658**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,018	,000	,001	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100	100
X8	Pearson Correlation	,397**	,280**	,391**	,315**	,643**	,542**	,545**	1	,577**	,404**	,487**	,317**	,448**	,479**	,369**	,422**	,394**	,579**	,458**	,545**	,362**	,462**	,677**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100	100
X9	Pearson Correlation	,378**	,326**	,371**	,363**	,464**	,491**	,471**	,577**	1	,365**	,433**	,338**	,414**	,437**	,484**	,487**	,338**	,521**	,573**	,511**	,433**	,583**	,663**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,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	100	100	100
X10	Pearson Correlation	,363**	,269**	,340**	,386**	,289**	,241*	,236*	,404**	,365**	1	,736**	,663**	,682**	,379**	,324**	,388**	,422**	,456**	,438**	,377**	,352**	,388**	,614**	
	Sig. (2-tailed)																								
	N																								

	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,001	,000	,004	,016	,018	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X11	Pearson Correlation	,468**	,338**	,420**	,422**	,431**	,422**	,415**	,487**	,433**	,736**	1	,738**	,835**	,523**	,449**	,512**	,515**	,539**	,610**	,509**	,486**	,404**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X12	Pearson Correlation	,376**	,285**	,439**	,404**	,338**	,286**	,318**	,317**	,338**	,663**	,738**	1	,809**	,463**	,352**	,412**	,459**	,484**	,504**	,496**	,474**	,359**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,001	,004	,001	,001	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X13	Pearson Correlation	,496**	,407**	,454**	,452**	,417**	,353**	,330**	,448**	,414**	,682**	,835**	,809**	1	,537**	,544**	,605**	,525**	,532**	,534**	,469**	,441**	,380**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X14	Pearson Correlation	,486**	,435**	,396**	,357**	,449**	,405**	,403**	,479**	,437**	,379**	,523**	,463**	,537**	1	,822**	,707**	,670**	,537**	,615**	,544**	,523**	,460**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X15	Pearson Correlation	,413**	,403**	,362**	,313**	,333**	,354**	,336**	,369**	,484**	,324**	,449**	,352**	,544**	,822**	1	,874**	,704**	,544**	,663**	,521**	,545**	,559**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,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	100	100

X16	Pearson Correlation	,397**	,432**	,480**	,431**	,440**	,466**	,448**	,422**	,487**	,388**	,512**	,412**	,605**	,707**	,874**	1	,774**	,605**	,723**	,585**	,562**	,562**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,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	100	100
X17	Pearson Correlation	,482**	,439**	,518**	,447**	,342**	,408**	,446**	,394**	,338**	,422**	,515**	,459**	,525**	,670**	,704**	,774**	1	,659**	,739**	,655**	,642**	,639**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,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	100	100
X18	Pearson Correlation	,456**	,407**	,498**	,360**	,417**	,443**	,473**	,579**	,521**	,456**	,539**	,484**	,532**	,537**	,544**	,605**	,659**	1	,758**	,704**	,638**	,705**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,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	100	100
X19	Pearson Correlation	,493**	,448**	,501**	,494**	,364**	,571**	,548**	,458**	,573**	,438**	,610**	,504**	,534**	,615**	,663**	,723**	,739**	,758**	1	,786**	,769**	,710**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,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	100	100
X20	Pearson Correlation	,339**	,284**	,362**	,320**	,375**	,444**	,483**	,545**	,511**	,377**	,509**	,496**	,469**	,544**	,521**	,585**	,655**	,704**	,786**	1	,867**	,731**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X21	Pearson Correlation	,278**	,257**	,295**	,291**	,195	,337**	,415**	,362**	,433**	,352**	,486**	,474**	,441**	,523**	,545**	,562**	,642**	,638**	,769**	,867**	1	,661**	,687**
	Sig. (2-tailed)																							
	N																							

	Sig. (2-tailed)	,005	,010	,003	,003	,051	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
X22	Pearson Correlation	,401**	,394**	,351**	,293**	,273**	,376**	,446**	,462**	,583**	,388**	,404**	,359**	,380**	,460**	,559**	,562**	,639**	,705**	,710**	,731**	,661**	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,695**	,609**	,687**	,626**	,605**	,645**	,658**	,677**	,663**	,614**	,754**	,665**	,752**	,749**	,718**	,788**	,785**	,789**	,850**	,760**	,687**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																								

Y20	Pearson Correlation	,219*	,314**	,343**	,371**	,399**	,357**	,402**	,435**	,346**	,568**	,648**	,631**	,631**	,529**	,648**	,619**	,437**	,598**	,532**	1	,702**	,617**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,029	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
Y21	Pearson Correlation	,199*	,182	,212*	,238*	,212*	,280**	,266**	,308**	,325**	,543**	,623**	,603**	,543**	,504**	,623**	,595**	,480**	,574**	,510**	,702**	1	,533**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,047	,070	,034	,017	,034	,005	,008	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
Y22	Pearson Correlation	,351**	,344**	,265**	,242*	,315**	,329**	,322**	,307**	,324**	,469**	,483**	,469**	,525**	,432**	,547**	,644**	,533**	,779**	,640**	,617**	,533**	1	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,008	,015	,001	,001	,001	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,654**	,605**	,673**	,644**	,680**	,735**	,758**	,661**	,771**	,768**	,736**	,796**	,833**	,789**	,760**	,783**	,663**	,775**	,695**	,707**	,621**	,653**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																								

