

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P.R., Azizah, A., Endryastuty, Y., Sugandi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Jurnal Nasional Terindeks Sebatik*. Volume 24 No 1. P-ISSN 1410 – 737. E-ISSN 2621- 69 X. Hal. 89-90.
- Andoko., Norman, H., Novalina, D. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, Vol. 12 No. 2, pp. 92–102.
- Apipah. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pada Ibu Bersalin di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2020. *Skripsi*. Universitas Nasional.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, F., Husnawati., Muharni, S., Liasari, M., Afrianti, R. (2018). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Pharmacy Indonesia*. Vol.12 No. 01. ISSN 1693-3591.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV: Budi Utama.
- Ayele, Y. Hawulte, B. Feto, T. Basker, GV. Bacha, YD. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine* Volume 8: 1–7.
- Badriah, D.L. (2019). *Metodologi Penelitian dan Ilmu Kesehatan*. Bandung: Multazam.
- Budiman., Riyanto. (2019). *Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Bustami. (2017). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Cahyono, T. (2018). *Statistika Terapan dan Indikator untuk Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Calundu, R. (2018) *Manajemen Kesehatan*. Makasar: CV Sah Media.
- Dewa. (2021). 78,5% Warga Pandeglang Sudah Tercover JKN-KIS, Bagaimana Sisanya?. *Artikel*. <https://www.bantenraya.com/kesehatan/pr-1271103834/785-warga-pandeglang-sudah-tercover-jknkis-bagaimana-sisanya>. diakses tanggal 25 Mei 2022.

- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol.5, No.2. ISSN 2252-844X.
- Dinas Kesehatan Provinsi Banten. (2021). *Profil Kesehatan Provinsi Banten Tahun 2020*. Serang. Dinas Kesehatan Provinsi Banten.
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Faturahmah., Raharjo. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal* 2 (3), 254 - 261 p-ISSN 2528-5998 e-ISSN 2540-7945.
- Firdaus, F.F., Dewi, A. (2019). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 4, No. 2. E-ISSN: 2541-6715 P-ISSN: 2088-2831.
- Fitrah, M., Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: Tim CV Jejak.
- Hadi, I. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien (Teori dan Aplikasi)*. Sleman: CV Budi Utama.
- Hardiyati., Asrinawaty., Anwary, A.Z. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Sungai Ulin. *Naskah Publikasi*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arysad Al Banjari Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Hutabarat, C.M.P., Kusumayati, A., Simajuntak G.W. (2018). Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. Vol. 8, No. 2. Hal 61-65.
- Idris, F. (2019). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: CP Zakat Publishing Surabaya.
- Juliandi, A., Irfan., Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: Umsu Press.
- Lusiana, N., Andriyani, R., Megasari. M. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Mahdi, M.I. (2022). Peserta BPJS Kesehatan Capai 229,51 Juta hingga November 2021. *artikel*. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/peserta-bpjs-kesehatan-capai-22951-juta-hingga-november-2021>.

- Muninjaya, A. G. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Meistika, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., Ichsan, B. (2019). Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mudzakkir, M. (2018). Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS. IMC Bintaro Tangerang Selatan. *Naskah Publikasi*.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Lestari, S.D. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CP Zakad Media Publishing.
- Mutiara, H., Mayasari., Fattima, E.T., Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kesehatan Unila*. Volume 2 Nomor 1.
- Ningrum, R.M., Huda, N., Liestyaningrum, W., Yuliasuti, C. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No 1.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pangarepan, D.T., Panladeng, O.L., Rattu, J. M. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, Vol 2 (1), pp. 9–18.
- Pohan, I.S. (2018). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purwoastuti, E., Walyani, E.S. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rahmayanty, N. (2018) *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Medan Area Selatan. *Skrripsi*. Universitas Sumatera Utara
- Siswati, S. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal MKMI*, Vol. 11, No. 3, hal.174-183. pISSN: 0216-2482 eISSN: 2356-4067.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Pemilihan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta,
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Volume 6 Nomor 1. Hal. 9-15.

- Syafrudin., Masitoh, S., & Rosyanawaty, T. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Jakarta: Buku Kesehatan.
- Tjiptono. (2018). *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Sutinah, E., Simamora, O.R. (2018). Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, Vol.5 No.1. pp. 90~101 ISSN: 2355-6579 E-ISSN: 2528-2247.
- Utama, I. G. B. R. (2018). *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Widianti, R.F., Noor, M., Linggi, R.K (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 6 No. 1. Hal. 185-198 ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak).
- World Health Organization (WHO). (2018). *Hospitals*. Jeneva. <http://www.who.int/topics/hospitals/en/>. Diakses tanggal 15 April 2022.
- Yusra. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Sago Gizi dan Kesehatan*. Vol. 1 No. 2. 201-206.











## LEMBAR KONSULTASI / BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Kurnaesih  
 NPM : 214201446159  
 Program Studi : Sarjana Keperawatan  
 Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang  
 Dosen Pembimbing I : Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep  
 Dosen Pembimbing II : Ns. Dayan Hisni, MNS

## Kegiatan Konsultasi

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Saran Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Rabu/ 2 November 2022	BAB I - BAB II	- Silahkan Lanjut ke BB 3 dulu - Lampirkan kuesionernya	 Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep
2.	Minggu/ 13 November 2023	BAB I - BAB II	- Kuesioner masing-masing variabel terpisah (kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS) - Kuesioner harus di uji VR terlebih dahulu - Poin Uji VR dan Instrumen Penelitian dipisah - Uji VR dilakukan lagi di Puskesmas yang dekat dengan puskesmas Cimanggu (Puskesmas	 Ns Dayan Hisni, MNS

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Saran Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
			Cibaliung) dan hasilnya dilampirkan - Lanjut Penelitian	
3	Sabtu/ 3 desember 2023	BAB I- BAB III	- Sample dicukupkan menjadi 100  - Kriteria eksklusi bukan kebalikan dari inklusi tapi dari responden yang sudah memenuhi kriteria inklusi karakteristi yang seperti apa sehingga dieksklusikan - Kriteria inklusi apakah perlu dimasukan jenis kelamin, untuk usia apakah tidak menjadi pertimbangan untuk dimasukan ke inklusi karena bayi saja sudah punya BPJS - Bagaiman cara menentukan nilai mean di hasil ukur pada masing-masing variable - Hasil uji VR ditampilkan diperoleh sendiri atau mengambil penelitian sebelumnya?	  Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep
4	Rabu/ 7 Desember 2022	BAB 2- BAB 3	- Referensi menentukan nilai mean dan median berdasarkan uji normalisasi masukan ke instrument penelitian - Referensi pembatasan usia harus ada	  Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Saran Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
5	Sabtu/21 Januari 2023	BAB I – V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cek lagi Uji normalitas apakah diperlukan atau tidak</li> <li>- Selebihnya sudah cukup</li> </ul>	 Ns Dayan Hisni, MNS
6	Selasa/ 24 Januari 2023	BAB 1-V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitian diperjelas</li> <li>- Keterbatasan penelitian diperjelas</li> <li>- Dicek lagi Sitasi dengan daftar Pustaka</li> <li>- Selebihnya sudah bagus</li> </ul>	 Ns. <del>Andi</del> Mayasari Usman, M.Kep
7	Senin/ 30 Januari 2023	BAB I – BAB V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BAB 1 – 5 Sudah Cukup</li> <li>- ACC Sidang</li> </ul>	 Ns. <del>Andi</del> Mayasari Usman, M.Kep
8	Senin/ 30 Januari 2023	BAB I – BAB V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BAB 1 – 5 Sudah Cukup</li> <li>- ACC Sidang</li> </ul>	 Ns Dayan Hisni, MNS



SURAT IZIN PENELITIAN



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jl. Harsono RM No. 1 Ragunan, Jakarta Selatan 12550, Telp. 27870882  
Website: [www.unas.ac.id](http://www.unas.ac.id); Email: [fikes@civitas.unas.ac.id](mailto:fikes@civitas.unas.ac.id)

Jakarta, 22 November 2022

Nomor : 846/D/SP/FIKES/XI/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian**

KepadaYth : Kepala BLUD UPT Puskesmas Cibaliung.  
Jalan Raya Sumur Km 01 Desa Sukajadi, Kecamatan Cibaliung,  
Kabupaten Pandeglang.

Dengan hormat,

Pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Kumaesih  
NPM : 214201446159  
Program Studi : Keperawatan  
No. Telepon/HP : 085691801114

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan Studi Pendahuluan dan Penelitian yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggung Kabupaten Pandeglang.** Adapun sebagai pembimbing skripsi mahasiswa tersebut, yaitu :

Pembimbing 1 : Ns. Andi Mayasari Usman, M. Kep.  
Pembimbing 2 : Ns. Dayan Hisni, MNS.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Dekan,



*Retno Widowati*  
Dr. Retno Widowati, M.Si.



# UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Harsono RM No. 1 Ragunan, Jakarta Selatan 12550, Telp. 27870882  
Website: [www.unas.ac.id](http://www.unas.ac.id); Email: [fikes@civitas.unas.ac.id](mailto:fikes@civitas.unas.ac.id)

Jakarta, 22 November 2022

Nomor : 847/D/SP/FIKES/XI/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian**

KepadaYth : Kepala UPT Puskesmas Cimanggu.  
Jalan Raya Cibaliung- Sumur Km 12 Polos Cimanggu 42284.

Dengan hormat,

Pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Kurnaesih  
NPM : 214201446159  
Program Studi : Keperawatan  
No. Telepon/HP : 085691801114

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan Studi Pendahuluan dan Penelitian yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang.** Adapun sebagai pembimbing skripsi mahasiswa tersebut,yaitu :

Pembimbing 1 : Ns. Andi Mayasari Usman, M. Kep.  
Pembimbing 2 : Ns. Dayan Hisni, MNS.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Dekan,



*Retno Widowati*

Dr. Retno Widowati, M.Si.

## SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN


**PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG**  
**DINAS KESEHATAN**  
**BLUD UPT PUSKESMAS CIBALIUNG**  
 Jl. Raya Sumur Km 01 Desa Sukajadi Kec. Cibaliung Kab. Pandeglang 42285  
 E-mail : puskesmascibaliung@gmail.com
 

---

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor : 800/309/ Pfm - cel / XI / 2022

a. Dasar : 1. Permendagri No 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Penelitian  
 2. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas

b. Menimbang : 1. Surat dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta, Nomor 846/D/SP/FIKES/XI/2022, Perihal : Izin Studi Pembedahulan dan Penelitian

Dengan ini menyatakan tidak berkeberatan dilakukan Studi Pendahuluan dan Penelitian oleh :

Nama : KURNAESIH  
 NIM : 214201446159  
 Program Studi : Keperawatan  
 No HP : 085691801114  
 Judul Penelitian : "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang"  
 Lokasi Penelitian : Puskesmas Cibaliung  
 Penanggung Jawab Umum : Dr. Retno Widowati, M.Si

Dengan ketentuan Sebagai berikut:

1. Tidak diperbolehkan melakukan kegiatan diluar ketentuan atau segala bentuk yang menyimpang dari tujuan penelitian.
2. Mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat setempat
3. Sebelum penelitian agar menyerahkan proposal sejumlah satu set.
4. Setelah selesai kegiatan penelitian agar melapor ke Kepala Puskesmas dan menyerahkan hasil penelitian sejumlah satu set.

Demikian surat rekomendasi izin ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Cibaliung  
 Pada Tanggal : 25 November 2022  
 PIMPINAN BLUD  
 UPT Puskesmas Cibaliung  
 BLUD  
  
 AHMAD JUNAEDI, SKM  
 NIP. 196804261989031009

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang(Laporan)
2. Camat Cibaliung
3. Yang bersangkutan
4. Peringgal



**PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS CIMANGGU**



Alamat : Jalan Raya Cibaliung – Sumur KM 12 Polos Cimanggu 42284  
HOTLINE : WA/SMS 081385566061 e-mail: [puskesmas.cimanggu1@gmail.com](mailto:puskesmas.cimanggu1@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 800/ 1493 / TU / PKM.CMG / XII / 2022

- a. Dasar : 1. Permendagri No. 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Penelitian  
2. Permenkes No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
- b. Menimbang : 1. Surat dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta, Nomor :  
847/D/SP/FIKES/XI/2022, Perihal : Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian

Dengan ini menyatakan tidak keberatan dilakukan penelitian oleh :

Nama : KURNAESIH  
NIM : 214201446159  
Program Studi : Keperawatan  
No. HP : 085691801114  
Judul Penelitian : "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu, Kabupaten Pandeglang "  
Lokasi Penelitian : Puskesmas Cimanggu  
Penanggung Jawab Umum : Dr. Retno Widowati, M.Si

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak diperbolehkan melakukan kegiatan diluar ketentuan atau segala bentuk yang menyimpang dari tujuan penelitian.
2. Mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat setempat.
3. Sebelum penelitian agar menyerahkan Proposal penelitian sejumlah satu set.
4. Setelah selesai kegiatan penelitian agar melapor ke Kepala Puskesmas dan menyerahkan hasil penelitian sejumlah satu set.

Demikian surat rekomendasi izin ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Deklarasikan di Cimanggu  
Pada Tanggal 14 Desember 2022  
Kepala UPT Puskesmas Cimanggu

Iyat Supriatna, SST, M.Si  
Pembina / IV a  
NIP. 19720208 199303 1 005

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang ( Laporan )
2. Camat Cimanggu
3. Yang bersangkutan
4. Peringgal

**Lampiran 4**

**SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kurnaesih

NPM : 214201446159

Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Nasional Fakultas Ilmu Kesehatan, akan melakukan penelitian dengan judul: “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang”. Peneliti mengharapkan dengan hormat agar Ibu/Bapak bersedia meluangkan waktu dengan memberikan informasi dan mengisi kuesioner yang diberikan sesuai apa yang diketahui.

Penelitian ini menjamin kerahasiaan atas identitas responden. Identitas tidak akan dipublikasikan dan akan dijaga kerahasiaannya. Peneliti berharap ibu bersedia mengisi kuisisioner ini. Jawaban atas kuisisioner semata-mata hanya untuk penelitian dan ilmu pengetahuan tanpa maksud yang lain. Atas bantuan ibu, peneliti mengucapkan terimakasih.

Pandeglang, Desember 2022

Hormat Saya

Kurnaesih

**Lampiran 5**

**SURAT PERNYATAAN BERSEDIA MENJADI RESPONDEN**

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama (Inisial) :

Umur :

Orang tua dari (inisial) :

Menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang”.

Surat persetujuan ini dibuat dengan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pandeglang, Desember 2022

Responden

( )



## KUESIONER



**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan  
Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu  
Kabupaten Pandeglang**

**Data Responden**

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. 17 – 25 tahun
  - b. 26 – 35 tahun
  - c. 36 – 45 tahun
  - d. 46 – 55 tahun
  - e. 56 – 65 tahun
3. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMU
  - d. Diploma
  - e. S1
  - f. S2/S3
4. Penghasilan per bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a.  $\geq$  Rp 1 juta - Rp 2 juta
  - b.  $\geq$  Rp 2 juta - Rp 5 juta
  - c.  $>$  Rp 5 juta
5. Sudah berapa kali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimanggu (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. Lebih dari 3 kali

**A. Kuesioner Kualitas Pelayanan**

Petunjuk umum pengisian kuesioner

1. Bacalah pertanyaan yang diberikan dengan baik sehingga dimengerti
2. Isilah seluruh item pertanyaan dengan jujur dan tanpa bantuan orang lain untuk menjawab pertanyaan.
3. Berilah tanda checklist ( $\checkmark$ ) pada setiap komponen yang dipilih.
4. Jika ingin mengganti jawaban, cukup dengan mencoret jawaban pertama dengan tanda (=), kemudian beri tanda ( $\checkmark$ ) pada jawaban terakhir.
5. Jika mengalami kesulitan untuk menjawab, dapat menanyakan langsung pada peneliti.

Keterangan Jawaban

Jawaban	
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)					
1.	Petugas Puskesmas berpenampilan rapih.				
2.	Ruangan pelayanan informasi di Puskesmas aman dan nyaman				
3.	Tersedianya ruang tunggu untuk pelayanan kesehatan				
4.	Ruangan pelayanan terlihat rapi dan bersih				
<i>Reliability</i> (Keandalan)					
5.	Petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang kepuskesmas.				
6.	Masalah kesehatan pasien dapat tertangani dengan baik.				
7.	Pelayanan informasi pelayanan kesehatan menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien				
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan penyakit yang dialami				
9.	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.				
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)					
10.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.				
11.	Petugas kesehatan menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien.				
12.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.				
13.	Informasi yang diberikan petugas akurat serta bisa dipertanggungjawabkan.				
14.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu.				
15.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan				
<i>Assurance</i> (jaminan)					
16.	Petugas Puskesmas dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri pasien.				
17.	Pasien merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapat pelayanan dari petugas rumah sakit.				
18.	Petugas kesehatan membuat pasien merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi.				



No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
19.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan.				
<i>Empathy (Empati)</i>					
20.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				
21.	Petugas Puskesmas memberikan perhatian penuh dalam melayani pasien.				
22.	Petugas Puskesmas memahami kebutuhan pasien.				
23.	Petugas Puskesmas mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan.				

## B. Kuesioner Kepuasan Pasien

Petunjuk umum pengisian kuesioner

1. Bacalah pertanyaan yang diberikan dengan baik sehingga dimengerti
2. Isilah seluruh item pertanyaan dengan jujur dan tanpa bantuan orang lain untuk menjawab pertanyaan.
3. Berilah tanda checklist (√) pada setiap komponen yang dipilih.
4. Jika ingin mengganti jawaban, cukup dengan mencoret jawaban pertama dengan tanda (=), kemudian beri tanda (√) pada jawaban terakhir.
5. Jika mengalami kesulitan untuk menjawab, dapat menanyakan langsung pada peneliti.

Keterangan Jawaban

Jawaban	
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
<i>Tangibles (bukti fisik)</i>					
1.	Tersedianya Ruangan khusus untuk pelayanan kesehatan				
2.	Ruangan pelayanan informasi di Puskesmas aman dan nyaman				
3.	Petugas Puskesmas berpenampilan rapih.				
4.	Ruangan pelayanan terlihat rapi dan bersih				
<i>Reliability (Keandalan)</i>					
5.	Petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang kepuskesmas.				
6.	Masalah kesehatan pasien dapat tertangani dengan baik.				
7.	Pelayanan informasi pelayanan kesehatan menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien				

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan penyakit yang dialami				
9.	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.				
<i>Responsiveness (ketanggapan)</i>					
10.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.				
11.	Petugas kesehatan menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien.				
12.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.				
13.	Informasi yang diberikan petugas akurat serta bisa dipertanggungjawabkan.				
14.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu.				
15.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan				
<i>Assurance (jaminan)</i>					
16.	Petugas kesehatan dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri pasien.				
17.	Pasien merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapat pelayanan dari petugas rumah sakit.				
18.	Petugas kesehatan membuat pasien merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi.				
19.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan.				
<i>Empathy (Empati)</i>					
20.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				
21.	Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani pasien.				
22.	Petugas kesehatan memahami kebutuhan pasien.				
23.	Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan.				

## HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

## A. UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP_1	60,00	194,947	,813	,950
KP_2	59,85	204,661	,550	,953
KP_3	60,00	194,947	,813	,950
KP_4	59,95	200,261	,661	,952
KP_5	60,35	201,292	,565	,953
KP_6	59,55	204,576	,682	,952
KP_7	59,95	198,050	,703	,951
KP_8	60,10	198,305	,715	,951
KP_9	60,25	197,776	,732	,951
KP_10	59,55	204,576	,682	,952
KP_11	60,00	194,947	,813	,950
KP_12	59,95	200,261	,661	,952
KP_13	60,35	201,292	,565	,953
KP_14	59,55	204,576	,682	,952
KP_15	59,95	198,050	,703	,951
KP_16	60,10	198,305	,715	,951
KP_17	60,25	197,776	,732	,951
KP_18	59,55	204,576	,682	,952
KP_19	60,00	194,947	,813	,950
KP_20	60,35	201,292	,565	,953
KP_21	59,55	204,576	,682	,952
KP_22	60,25	198,197	,552	,954
KP_23	60,00	201,368	,568	,953

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan_1	69,10	168,937	,623	,943
Pelayanan_2	68,95	170,261	,543	,944
Pelayanan_3	68,85	171,608	,590	,944
Pelayanan_4	68,95	165,418	,755	,941
Pelayanan_5	69,60	166,779	,765	,941
Pelayanan_6	69,50	162,053	,720	,941
Pelayanan_7	70,05	159,208	,673	,942
Pelayanan_8	69,45	161,839	,562	,944
Pelayanan_9	69,50	162,053	,720	,941
Pelayanan_10	68,95	170,261	,543	,944
Pelayanan_11	68,85	171,608	,590	,944
Pelayanan_12	68,95	165,418	,755	,941
Pelayanan_13	69,60	166,779	,765	,941
Pelayanan_14	69,50	162,053	,720	,941
Pelayanan_15	70,05	159,208	,673	,942
Pelayanan_16	69,45	161,839	,562	,944
Pelayanan_17	69,50	162,053	,720	,941
Pelayanan_18	70,05	159,208	,673	,942
Pelayanan_19	68,95	165,418	,755	,941
Pelayanan_20	69,60	166,779	,765	,941
Pelayanan_21	69,45	161,839	,562	,944
Pelayanan_22	69,20	158,589	,616	,944
Pelayanan_23	70,05	159,208	,673	,942

## B. UJI RELIABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	23

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	23

Lampiran 8

MASTER TABEL

No		Jenis Kelamin		Usia		Pendidikan Terakhir		Penghasilan		Kunjungan	
Urt	Resp	Ket	Kode	Tahun	Kode	Ijazah	Kode	Jumlah	Kode	Jumlah	Kode
1	M	L	1	27	2	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
2	K	P	2	32	2	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
3	F	P	2	43	3	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
4	I	P	2	43	3	Diploma	4	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
5	P	L	1	71	5	SMP	2	< Rp 500 ribu	1	Lebih dari 3 kali	4
6	A	L	1	58	5	SMP	2	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	2	3 kali	3
7	C	P	2	53	4	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
8	N	P	2	21	1	SMU	3	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
9	H	L	1	36	3	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
10	M	P	2	31	2	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
11	R	P	2	22	1	SMP	2	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	2	2 kali	2
12	I	P	2	50	4	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
13	D	P	2	48	4	SMP	2	< Rp 500 ribu	1	Lebih dari 3 kali	4
14	D	P	2	58	5	S1	5	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
15	E	P	2	68	5	SMP	2	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
16	N	L	1	35	2	SMU	3	> Rp 5 juta	5	1 kali	1
17	I	L	1	57	5	S2/S3	6	> Rp 5 juta	5	3 kali	3
18	N	P	2	37	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
19	A	P	2	37	3	S1	5	> Rp 5 juta	5	3 kali	3
20	A	P	2	21	1	SMP	2	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
21	A	L	1	29	2	SMP	2	> Rp 5 juta	5	3 kali	3
22	S	P	2	36	3	SMP	2	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
23	S	P	2	30	2	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
24	R	P	2	40	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	1 kali	1
25	I	L	1	29	2	SMU	3	> Rp 5 juta	5	1 kali	1

No		Jenis Kelamin		Usia		Pendidikan Terakhir		Penghasilan		Kunjungan	
Urt	Resp	Ket	Kode	Tahun	Kode	Ijazah	Kode	Jumlah	Kode	Jumlah	Kode
26	R	L	1	42	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
27	D	L	1	41	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
28	S	L	1	39	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	2 kali	2
29	S	P	2	45	3	SMP	2	< Rp 500 ribu	1	2 kali	2
30	A	P	2	56	5	SMP	2	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	2 kali	2
31	A	P	2	49	4	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	2 kali	2
32	Y	L	1	55	4	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	2 kali	2
33	H	P	2	44	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
34	S	L	1	66	5	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
35	S	P	2	29	2	SMU	3	< Rp 500 ribu	1	Lebih dari 3 kali	4
36	E	P	2	41	3	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
37	R	P	2	22	1	SMP	2	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
38	N	P	2	54	4	SD	1	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
39	R	P	2	25	1	S1	5	> Rp 5 juta	5	1 kali	1
40	H	L	1	53	4	SD	1	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
41	Y	L	1	31	2	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
42	S	L	1	38	3	SD	1	< Rp 500 ribu	1	Lebih dari 3 kali	4
43	S	L	1	26	2	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
44	M	L	1	20	1	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
45	O	P	2	55	4	SD	1	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
46	C	L	1	49	4	S1	5	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
47	R	P	2	41	3	S1	5	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
48	F	P	2	43	3	SMU	3	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	2	3 kali	3
49	R	L	1	35	2	SMU	3	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	2	3 kali	3
50	F	P	2	39	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
51	S	L	1	31	2	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
52	S	P	2	37	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
53	I	P	2	48	4	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
54	E	L	1	63	5	Diploma	4	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4

No		Jenis Kelamin		Usia		Pendidikan Terakhir		Penghasilan		Kunjungan	
Urt	Resp	Ket	Kode	Tahun	Kode	Ijazah	Kode	Jumlah	Kode	Jumlah	Kode
55	P	L	1	40	3	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
56	A	L	1	25	1	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
57	Z	L	1	30	2	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
58	K	L	1	47	4	SMU	3	> Rp 5 juta	5	1 kali	1
59	R	L	1	22	1	S1	5	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
60	N	L	1	54	4	SD	1	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
61	R	L	1	25	1	S1	5	> Rp 5 juta	5	1 kali	1
62	H	L	1	53	4	SD	1	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
63	Y	L	1	31	2	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
64	S	P	2	38	3	SD	1	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	2	Lebih dari 3 kali	4
65	S	P	2	26	2	SMU	3	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	2	Lebih dari 3 kali	4
66	M	L	1	20	1	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
67	O	L	1	55	4	SD	1	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	3 kali	3
68	C	L	1	49	4	S1	5	> Rp 5 juta	5	3 kali	3
69	R	L	1	41	3	S1	5	> Rp 5 juta	5	3 kali	3
70	F	L	1	43	3	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	3 kali	3
71	R	L	1	35	2	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	3 kali	3
72	F	L	1	39	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	3 kali	3
73	S	P	2	31	2	S1	5	> Rp 5 juta	5	3 kali	3
74	S	P	2	37	3	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
75	I	P	2	48	4	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
76	E	P	2	63	5	Diploma	4	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
77	P	P	2	40	3	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
78	A	P	2	25	1	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
79	Z	P	2	30	2	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
80	Y	L	1	47	4	SMU	3	> Rp 5 juta	5	1 kali	1
81	S	P	2	40	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	1 kali	1
82	S	L	1	29	2	SMU	3	> Rp 5 juta	5	1 kali	1
83	M	L	1	42	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4

No		Jenis Kelamin		Usia		Pendidikan Terakhir		Penghasilan		Kunjungan	
Urt	Resp	Ket	Kode	Tahun	Kode	Ijazah	Kode	Jumlah	Kode	Jumlah	Kode
84	O	P	2	41	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
85	C	L	1	39	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	2 kali	2
86	R	P	2	45	3	SMP	2	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
87	S	P	2	55	4	S1	5	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
88	S	P	2	49	4	SMU	3	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	3	Lebih dari 3 kali	4
89	R	P	2	41	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
90	I	P	2	43	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
91	R	P	2	35	2	S1	5	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
92	D	P	2	39	3	SMU	3	< Rp 500 ribu	1	Lebih dari 3 kali	4
93	S	P	2	41	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
94	S	P	2	44	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
95	A	P	2	55	4	SMU	3	> Rp 5 juta	5	Lebih dari 3 kali	4
96	A	P	2	49	4	SMU	3	< Rp 500 ribu	1	Lebih dari 3 kali	4
97	Y	P	2	41	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
98	H	P	2	43	3	SMU	3	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
99	S	P	2	35	2	SD	1	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	4	Lebih dari 3 kali	4
100	R	P	2	39	3	SMU	3	> Rp 5 juta	5	1 kali	1





Kualitas Pelayanan

Tangibel (Bukti Fisik)					Reliability (Keandalan)							Responsiveness (Ketangapan)											
1	2	3	4	Jml	Ket	Kode	9	10	11	12	13	Jml	Ket	Kode	18	19	20	21	22	23	Jml	Ket	Kode
4	4	2	3	13	Baik	1	3	4	4	3	3	17	Baik	1	3	4	3	4	4	4	22	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	2	15	Kurang Baik	2
2	4	3	3	12	Baik	1	2	3	2	2	2	11	Kurang Baik	2	3	4	3	3	3	3	19	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	2	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	2	16	Kurang Baik	2
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	4	2	4	2	3	15	Baik	1	4	3	3	3	3	3	19	Baik	1
3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	2	3	2	12	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	3	17	Kurang Baik	2
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	4	2	3	15	Baik	1	3	3	4	4	4	4	22	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	3	16	Baik	1	2	3	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2
3	3	3	4	13	Baik	1	3	3	3	3	2	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	2	3	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	2	17	Kurang Baik	2
3	4	3	3	13	Baik	1	2	2	2	2	4	12	Kurang Baik	2	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	2	13	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	2	2	2	2	2	10	Kurang Baik	2	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	4	4	4	18	Baik	1	3	3	3	3	4	4	20	Baik	1
4	4	2	3	13	Baik	1	4	3	4	3	3	17	Baik	1	4	3	3	3	4	4	21	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	3	3	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1

Kualitas Pelayanan

Tangibel (Bukti Fisik)					Reliability (Keandalan)								Responsiveness (Ketanggapan)										
3	4	2	3	12	Baik	1	2	3	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	2	15	Kurang Baik	2
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	2	3	2	2	3	12	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	2	16	Kurang Baik	2
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	2	2	3	2	12	Kurang Baik	2	3	3	3	3	4	3	19	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	4	4	3	4	18	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	4	3	3	3	16	Baik	1	3	4	3	4	4	3	21	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	4	18	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	2	3	2	2	2	11	Kurang Baik	2	3	2	3	3	4	3	18	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	2	16	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	4	19	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	4	19	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	4	2	4	2	3	15	Baik	1	4	3	3	3	3	4	20	Baik	1
4	4	3	4	15	Baik	1	3	4	4	2	3	16	Baik	1	3	4	3	4	4	4	22	Baik	1
4	4	3	3	14	Baik	1	4	3	4	4	4	19	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	3	4	15	Baik	1	4	4	4	4	3	19	Baik	1	4	4	4	3	4	4	23	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	2	2	3	2	12	Kurang Baik	2	3	2	3	3	4	4	19	Baik	1
3	4	2	4	13	Baik	1	4	3	4	4	4	19	Baik	1	2	2	3	3	4	4	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	3	16	Baik	1	2	3	2	3	4	4	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	2	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	4	4	4	15	Baik	1	4	3	4	4	4	19	Baik	1	4	4	4	3	4	4	23	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	3	19	Baik	1	4	3	4	3	4	4	22	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	3	4	3	4	18	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	3	3	4	4	18	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	4	4	2	3	16	Baik	1	3	2	3	3	4	4	19	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	4	2	3	15	Baik	1	3	3	3	3	4	3	19	Baik	1
4	4	2	3	13	Baik	1	3	3	3	4	3	16	Baik	1	3	3	3	3	4	3	19	Baik	1
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1

Kualitas Pelayanan

Tangibel (Bukti Fisik)					Reliability (Keandalan)							Responsiveness (Ketanggapan)											
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	2	3	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	4	4	4	14	Baik	1	4	4	4	3	4	19	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	2	3	2	3	3	13	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	3	3	17	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	3	3	2	10	Kurang Baik	2	2	3	3	2	3	13	Kurang Baik	2	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
2	4	4	2	12	Baik	1	3	4	4	3	4	18	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	2	3	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	3	4	16	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	2	4	2	10	Kurang Baik	2	3	4	4	4	4	19	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
2	2	3	3	10	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	4	19	Baik	1	3	4	4	3	4	4	22	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	2	3	3	2	16	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	2	3	2	2	3	2	14	Kurang Baik	2
3	4	4	3	14	Baik	1	3	4	4	3	3	17	Baik	1	3	4	4	3	4	4	22	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	2	2	3	2	2	11	Kurang Baik	2	2	4	4	2	4	4	20	Baik	1
2	2	3	2	9	Kurang Baik	2	2	2	2	2	4	12	Kurang Baik	2	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	4	4	4	18	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	2	4	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	3	3	2	10	Kurang Baik	2	4	3	4	3	4	18	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
2	3	3	4	12	Baik	1	2	3	2	2	3	12	Kurang Baik	2	2	3	2	2	3	2	14	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	4	16	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
3	4	4	3	14	Baik	1	3	4	4	3	4	18	Baik	1	4	3	3	4	3	3	20	Baik	1
3	4	4	3	14	Baik	1	4	4	4	4	3	19	Baik	1	4	3	3	4	3	3	20	Baik	1
2	3	3	4	12	Baik	1	2	3	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1

Kualitas Pelayanan

Tangibel (Bukti Fisik)					Reliability (Keandalan)							Responsiveness (Ketanggapan)											
2	2	4	2	10	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
4	4	4	2	14	Baik	1	3	2	3	2	2	12	Kurang Baik	2	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2
4	4	4	3	15	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	4	4	3	14	Baik	1	2	4	4	4	3	17	Baik	1	3	4	4	3	4	4	22	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	2	4	4	4	3	17	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	4	17	Baik	1	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2
3	2	3	4	12	Baik	1	2	3	3	3	4	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	2	4	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
2	2	3	3	10	Kurang Baik	2	2	3	3	4	3	15	Baik	1	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
4	4	4	2	14	Baik	1	3	4	4	3	4	18	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	4	17	Baik	1	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	4	2	14	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1



Kualitas Pelayanan																								
Tangibel (Bukti Fisik)							Reliability (Kehandalan)							Responsiveness (Ketangapan)										
1	2	3	4	Jml	Ket	Kode	9	10	11	12	13	Jml	Ket	Kode	18	19	20	21	22	23	Jml	Ket	Kode	
4	4	2	3	13	Baik	1	3	4	4	3	3	17	Baik	1	3	4	3	4	4	4	22	Baik	1	
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	2	15	Kurang Baik	2	
2	4	3	3	12	Baik	1	2	3	2	2	2	11	Kurang Baik	2	3	4	3	3	3	3	19	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	4	2	3	12	Baik	1	3	2	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	2	16	Kurang Baik	2	
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	4	2	3	12	Baik	1	4	2	4	2	3	15	Baik	1	4	3	3	3	3	3	19	Baik	1	
3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	2	3	2	12	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	3	17	Kurang Baik	2	
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	4	2	3	15	Baik	1	3	3	4	4	4	4	22	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	3	16	Baik	1	2	3	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2	
3	3	3	4	13	Baik	1	3	3	3	3	2	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	2	3	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	2	17	Kurang Baik	2	
3	4	3	3	13	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	2	13	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	2	2	2	2	2	10	Kurang Baik	2	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	4	4	4	18	Baik	1	3	3	3	3	4	4	20	Baik	1	
4	4	2	3	13	Baik	1	4	3	4	3	3	17	Baik	1	4	3	3	3	4	4	21	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	3	3	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	

Kualitas Pelayanan																							
Tangibel (Bukti Fisik)							Reliability (Kehandalan)							Responsiveness (Ketangapan)									
1	2	3	4	Jml	Ket	Kode	9	10	11	12	13	Jml	Ket	Kode	18	19	20	21	22	23	Jml	Ket	Kode
3	4	2	3	12	Baik	1	2	3	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	2	15	Kurang Baik	2
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	2	3	2	2	3	12	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	2	16	Kurang Baik	2
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	2	2	3	2	12	Kurang Baik	2	3	3	3	3	4	3	19	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	4	4	3	4	18	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	4	3	3	3	16	Baik	1	3	4	3	4	4	3	21	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	4	18	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	2	3	2	2	2	11	Kurang Baik	2	3	2	3	3	4	3	18	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	3	2	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	2	3	3	3	2	16	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	4	19	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	4	19	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	4	2	4	2	3	15	Baik	1	4	3	3	3	3	4	20	Baik	1
4	4	3	4	15	Baik	1	3	4	4	2	3	16	Baik	1	3	4	3	4	4	4	22	Baik	1
4	4	3	3	14	Baik	1	4	3	4	4	4	19	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	3	4	15	Baik	1	4	4	4	4	3	19	Baik	1	4	4	4	3	4	4	23	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	2	2	3	2	12	Kurang Baik	2	3	2	3	3	4	4	19	Baik	1
3	4	2	4	13	Baik	1	4	3	4	4	4	19	Baik	1	2	2	3	3	4	4	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	3	16	Baik	1	2	3	2	3	4	4	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	2	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	4	4	4	15	Baik	1	4	3	4	4	4	19	Baik	1	4	4	4	3	4	4	23	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	3	19	Baik	1	4	3	4	3	4	4	22	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	3	4	3	4	18	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	3	3	4	4	18	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	4	2	3	12	Baik	1	3	4	4	2	3	16	Baik	1	3	2	3	3	4	4	19	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	4	2	3	15	Baik	1	3	3	3	3	4	3	19	Baik	1
4	4	2	3	13	Baik	1	3	3	3	4	3	16	Baik	1	3	3	3	3	4	3	19	Baik	1
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1

Kualitas Pelayanan																							
Tangibel (Bukti Fisik)							Reliability (Kehandalan)							Responsiveness (Ketangapan)									
1	2	3	4	Jml	Ket	Kode	9	10	11	12	13	Jml	Ket	Kode	18	19	20	21	22	23	Jml	Ket	Kode
3	4	2	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	2	3	3	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	4	4	4	14	Baik	1	4	4	4	3	4	19	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	2	3	2	3	3	13	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	3	3	17	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	3	3	2	10	Kurang Baik	2	2	3	3	2	3	13	Kurang Baik	2	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
2	4	4	2	12	Baik	1	3	4	4	3	4	18	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	2	3	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	3	4	16	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	2	4	2	10	Kurang Baik	2	3	4	4	4	4	19	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
2	2	3	3	10	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	4	19	Baik	1	3	4	4	3	4	4	22	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	3	2	3	3	2	16	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	2	3	2	2	3	2	14	Kurang Baik	2
3	4	4	3	14	Baik	1	3	4	4	3	3	17	Baik	1	3	4	4	3	4	4	22	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	2	2	3	2	2	11	Kurang Baik	2	2	4	4	2	4	4	20	Baik	1
2	2	3	2	9	Kurang Baik	2	2	2	2	2	4	12	Kurang Baik	2	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	3	15	Baik	1	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	4	4	4	18	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	2	4	14	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
2	3	3	2	10	Kurang Baik	2	4	3	4	3	4	18	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	3	14	Kurang Baik	2	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
2	3	3	4	12	Baik	1	2	3	2	2	3	12	Kurang Baik	2	2	3	2	2	3	2	14	Kurang Baik	2
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	4	16	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1
3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2
3	4	4	3	14	Baik	1	3	4	4	3	4	18	Baik	1	4	3	3	4	3	3	20	Baik	1

Kualitas Pelayanan																								
Tangibel (Bukti Fisik)							Reliability (Kehandalan)							Responsiveness (Ketanggapan)										
1	2	3	4	Jml	Ket	Kode	9	10	11	12	13	Jml	Ket	Kode	18	19	20	21	22	23	Jml	Ket	Kode	
3	4	4	3	14	Baik	1	4	4	4	4	3	19	Baik	1	4	3	3	4	3	3	20	Baik	1	
2	3	3	4	12	Baik	1	2	3	3	2	3	13	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
2	2	4	2	10	Kurang Baik	2	2	3	3	3	4	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2	
4	4	4	2	14	Baik	1	3	2	3	2	2	12	Kurang Baik	2	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2	
4	4	4	3	15	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	4	4	3	14	Baik	1	2	4	4	4	3	17	Baik	1	3	4	4	3	4	4	22	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	2	4	4	4	3	17	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	4	17	Baik	1	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2	
3	2	3	4	12	Baik	1	2	3	3	3	4	15	Baik	1	3	3	3	3	3	3	18	Baik	1	
2	2	4	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	3	3	15	Baik	1	2	2	2	2	2	2	12	Kurang Baik	2	
2	2	3	3	10	Kurang Baik	2	2	3	3	4	3	15	Baik	1	2	3	3	2	3	3	16	Kurang Baik	2	
4	4	4	2	14	Baik	1	3	4	4	3	4	18	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	4	17	Baik	1	3	2	2	3	2	2	14	Kurang Baik	2	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	2	2	2	2	4	12	Kurang Baik	2	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	
4	4	4	2	14	Baik	1	4	4	4	4	4	20	Baik	1	4	4	4	4	4	4	24	Baik	1	





Kualitas Pelayanan																	
Assurance (Jaminan)							Empathy (Empati)							Jumlah	Ket	Kode	
25	26	27	28	Jml	Ket	Kode	33	34	35	36	Jml	Ket	Kode				
4	4	4	3	15	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	83	Baik	1	
2	2	3	3	10	Kurang Baik	2	2	2	2	3	9	Kurang Baik	2	76	Baik	1	
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	4	3	13	Baik	1	68	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	4	3	3	13	Baik	1	94	Baik	1	
2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	12	Baik	1	64	Kurang Baik	2	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	82	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	89	Baik	1	
2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	2	3	2	2	9	Kurang Baik	2	66	Kurang Baik	2	
2	3	2	3	10	Kurang Baik	2	3	3	3	3	12	Baik	1	80	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	105	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	93	Baik	1	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	12	Baik	1	88	Baik	1	
4	4	3	3	14	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	93	Baik	1	
2	4	2	2	10	Kurang Baik	2	3	4	3	4	14	Baik	1	84	Baik	1	
2	4	3	3	12	Baik	1	2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	68	Baik	1	
2	4	3	3	12	Baik	1	2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	80	Baik	1	
2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	12	Baik	1	65	Kurang Baik	2	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	113	Baik	1	
3	3	4	3	13	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	82	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	82	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	4	3	3	13	Baik	1	92	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	3	2	10	Kurang Baik	2	60	Kurang Baik	2	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	93	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	114	Baik	1	
3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	84	Baik	1	

Kualitas Pelayanan																	
Assurance (Jaminan)							Empathy (Empati)							Jumlah	Ket	Kode	
25	26	27	28	Jml	Ket	Kode	33	34	35	36	Jml	Ket	Kode				
4	4	3	3	14	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	96	Baik	1	
4	4	3	3	14	Baik	1	2	4	4	4	14	Baik	1	103	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	68	Baik	1	
2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	2	2	2	2	8	Kurang Baik	2	59	Kurang Baik	2	
2	3	2	2	9	Kurang Baik	2	2	2	2	2	8	Kurang Baik	2	56	Kurang Baik	2	
3	4	2	2	11	Kurang Baik	2	3	2	3	2	10	Kurang Baik	2	63	Kurang Baik	2	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	63	Kurang Baik	2	
2	4	3	3	12	Baik	1	2	2	2	3	9	Kurang Baik	2	88	Baik	1	
4	4	3	3	14	Baik	1	3	3	4	3	13	Baik	1	70	Baik	1	
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	65	Kurang Baik	2	
2	4	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	87	Baik	1	
2	3	2	3	10	Kurang Baik	2	3	3	3	3	12	Baik	1	61	Kurang Baik	2	
4	4	2	2	12	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	103	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	2	3	2	4	11	Kurang Baik	2	68	Baik	1	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	4	13	Baik	1	70	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	108	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	101	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	106	Baik	1	
4	3	3	3	13	Baik	1	3	3	3	4	13	Baik	1	83	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	3	4	4	4	15	Baik	1	81	Baik	1	
4	3	4	4	15	Baik	1	2	4	3	3	12	Baik	1	89	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	2	4	3	3	12	Baik	1	87	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	101	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	107	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	90	Baik	1	

Kualitas Pelayanan																	
Assurance (Jaminan)							Empathy (Empati)							Jumlah	Ket	Kode	
25	26	27	28	Jml	Ket	Kode	33	34	35	36	Jml	Ket	Kode				
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	108	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	108	Baik	1	
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	91	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	4	4	3	14	Baik	1	92	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	4	3	3	13	Baik	1	91	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	108	Baik	1	
2	3	3	3	11	Kurang Baik	2	3	3	4	3	13	Baik	1	87	Baik	1	
2	3	2	2	9	Kurang Baik	2	2	3	2	2	9	Kurang Baik	2	61	Kurang Baik	2	
4	4	3	4	15	Baik	1	3	4	4	3	14	Baik	1	80	Baik	1	
3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	2	2	3	2	9	Kurang Baik	2	80	Baik	1	
3	4	3	3	13	Baik	1	3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	74	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	92	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	3	2	10	Kurang Baik	2	57	Kurang Baik	2	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	3	15	Baik	1	95	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	68	Baik	1	
4	4	3	3	14	Baik	1	3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	81	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	65	Kurang Baik	2	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	101	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	66	Kurang Baik	2	
3	3	2	3	11	Kurang Baik	2	3	3	3	3	12	Baik	1	75	Baik	1	
4	4	4	4	16	Baik	1	4	3	2	4	13	Baik	1	94	Baik	1	
3	2	3	3	11	Kurang Baik	2	4	4	4	4	16	Baik	1	84	Baik	1	
4	2	3	3	12	Baik	1	3	2	2	2	9	Kurang Baik	2	54	Kurang Baik	2	
3	3	3	3	12	Baik	1	2	3	3	2	10	Kurang Baik	2	81	Baik	1	
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	80	Baik	1	

Kualitas Pelayanan																
Assurance (Jaminan)							Empathy (Empati)							Jumlah	Ket	Kode
25	26	27	28	Jml	Ket	Kode	33	34	35	36	Jml	Ket	Kode			
3	2	3	3	11	Kurang Baik	2	3	2	2	2	9	Kurang Baik	2	62	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	4	13	Baik	1	92	Baik	1
4	3	3	3	13	Baik	1	2	2	3	2	9	Kurang Baik	2	62	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	81	Baik	1
2	3	3	2	10	Kurang Baik	2	3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	59	Kurang Baik	2
4	3	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	70	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	116	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	65	Kurang Baik	2
4	4	3	3	14	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	78	Baik	1
4	4	3	3	14	Baik	1	3	3	2	4	12	Baik	1	79	Baik	1
4	3	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	68	Baik	1
4	2	3	4	13	Baik	1	3	2	2	2	9	Kurang Baik	2	59	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	2	11	Kurang Baik	2	63	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	91	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	85	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	89	Baik	1
4	3	3	3	13	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	68	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	69	Baik	1
4	4	3	3	14	Baik	1	3	2	3	2	10	Kurang Baik	2	61	Kurang Baik	2
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	3	3	12	Baik	1	65	Kurang Baik	2
4	4	2	2	12	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	84	Baik	1
3	3	3	3	12	Baik	1	3	3	2	2	10	Kurang Baik	2	65	Kurang Baik	2
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	92	Baik	1
4	4	4	4	16	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	84	Baik	1
4	4	4	3	15	Baik	1	4	4	4	4	16	Baik	1	89	Baik	1

Kepuasan Pasien BPJS

Tangibel (Bukti Fisik)				Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (Ketanggapan)							Assurance (Jaminan)					Empathy (Empati)				Jumlah	Ket	Kode
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23					
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	82	Puas	1		
4	3	3	3	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	68	Puas	1		
2	3	3	3	3	1	2	2	2	4	1	3	3	4	2	4	3	3	3	1	4	4	3	63	Puas	1		
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	83	Puas	1		
2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	57	Tidak Puas	2		
3	2	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3	3	44	Tidak Puas	2		
2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	62	Puas	1		
1	2	1	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	56	Tidak Puas	2		
2	3	2	1	3	4	3	1	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	62	Puas	1		
4	3	3	3	4	3	1	3	1	3	1	4	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	3	66	Puas	1		
4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	74	Puas	1		
4	4	3	4	4	1	1	3	1	3	4	2	4	1	3	2	2	2	3	4	3	2	4	64	Puas	1		
4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	1	3	2	4	3	3	1	2	2	3	2	1	3	61	Puas	1		
4	2	3	3	3	3	1	4	1	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	65	Puas	1		
2	3	2	1	3	1	2	4	1	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	54	Tidak Puas	2		
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	69	Puas	1		
2	1	2	3	4	1	2	3	2	3	4	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Tidak Puas	2		
2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	63	Puas	1		
3	3	4	3	3	3	2	4	2	1	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas	1		
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	3	4	3	57	Tidak Puas	2		
1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	67	Puas	1		
3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	40	Tidak Puas	2		
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	81	Puas	1		
1	3	3	2	1	1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	61	Puas	1		
2	3	3	3	3	1	2	2	2	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	64	Puas	1		

Kepuasan Pasien BPJS

Tangibel (Bukti Fisik)				Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (Ketanggapan)							Assurance (Jaminan)				Empathy (Empati)				Jumlah	Ket	Kode
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	64	Puas	1	
4	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	69	Puas	1	
3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	53	Tidak Puas	2	
2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	4	1	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	1	43	Tidak Puas	2	
1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	56	Tidak Puas	2	
2	1	2	3	2	3	3	2	4	1	3	4	2	3	3	1	4	1	2	1	2	3	4	55	Tidak Puas	2	
1	3	3	3	3	3	1	3	1	4	1	1	1	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	51	Tidak Puas	2	
1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	4	3	3	3	1	2	2	3	3	2	1	61	Puas	1	
3	1	3	2	3	4	4	4	1	3	1	2	4	1	2	1	4	4	2	2	3	4	3	55	Tidak Puas	2	
4	2	2	2	3	1	3	2	4	1	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	1	56	Tidak Puas	2	
1	1	1	2	1	1	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	63	Puas	1	
3	3	4	3	2	4	4	1	3	4	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	3	4	2	55	Tidak Puas	2	
2	3	2	1	2	2	4	1	1	4	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	61	Puas	1	
2	1	3	2	4	2	4	2	1	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	4	1	56	Tidak Puas	2	
2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	4	4	3	3	3	48	Tidak Puas	2	
3	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	4	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	64	Puas	1	
4	3	3	3	4	2	4	4	1	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	70	Puas	1	
4	4	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	64	Puas	1	
2	2	2	3	4	3	1	3	1	3	4	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	61	Puas	1	
2	1	2	3	3	3	1	4	1	3	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	39	Tidak Puas	2	
1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	61	Puas	1	
1	3	2	1	3	3	1	4	1	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	61	Puas	1	
2	3	2	1	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	70	Puas	1	
4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	4	2	4	1	2	2	3	3	4	2	3	4	2	68	Puas	1	
3	4	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	53	Tidak Puas	2	
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	4	2	3	1	3	62	Puas	1	
4	4	3	1	2	4	3	1	3	2	1	1	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	68	Puas	1	
4	2	1	3	4	2	3	2	4	4	2	4	1	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3				

Kepuasan Pasien BPJS

Tangibel (Bukti Fisik)				Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (Ketanggapan)							Assurance (Jaminan)				Empathy (Empati)				Jumlah	Ket	Kode
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
2	3	2	1	3	2	2	4	1	4	3	3	4	1	3	3	2	3	4	3	4	4	2	63	Puas	1	
2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	69	Puas	1	
3	1	2	2	4	3	1	3	1	3	1	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	1	3	61	Puas	1	
3	4	4	3	2	4	3	1	3	3	1	3	2	4	2	1	3	2	3	2	3	3	2	61	Puas	1	
3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	77	Puas	1	
2	1	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	4	4	3	1	4	55	Tidak Puas	2	
1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	3	4	1	1	44	Tidak Puas	2	
3	3	4	3	2	1	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	1	2	2	3	4	4	3	64	Puas	1	
2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	67	Puas	1	
2	3	2	1	3	3	3	3	1	4	3	3	4	1	2	3	3	3	2	3	4	4	1	61	Puas	1	
2	1	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	56	Tidak Puas	2	
4	4	4	2	1	1	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	67	Puas	1	
1	3	1	2	4	1	2	3	4	3	1	2	2	4	2	1	3	3	2	2	3	4	3	56	Tidak Puas	2	
3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	73	Puas	1	
2	1	2	3	3	3	3	3	1	2	4	1	2	3	2	3	3	3	1	3	4	1	2	55	Tidak Puas	2	
3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	71	Puas	1	
1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	4	1	2	2	2	2	3	2	1	3	4	1	1	44	Tidak Puas	2	
4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	78	Puas	1	
3	3	2	1	3	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	Puas	1	
2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	62	Puas	1	
1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	1	3	3	1	2	1	4	2	2	1	53	Tidak Puas	2	
4	3	3	3	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	68	Puas	1	
3	3	4	3	2	4	4	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	3	4	2	62	Puas	1	
2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	1	3	3	1	3	1	2	3	4	4	3	55	Tidak Puas	2	
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	84	Puas	1	
3	2	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	43	Tidak Puas	2	
2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	61	Puas	1	

Kepuasan Pasien BPJS

Tangibel (Bukti Fisik)				Reliability (Kehandalan)					Responsiveness (Ketanggapan)							Assurance (Jaminan)				Empathy (Empati)				Jumlah	Ket	Kode
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	2	1	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	55	Tidak Puas	2	
2	3	2	1	3	4	3	1	3	4	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4	2	58	Tidak Puas	2	
4	3	3	3	4	3	1	3	1	3	1	4	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	3	66	Puas	1	
4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	75	Puas	1	
4	4	3	4	4	1	1	3	1	3	4	2	4	1	3	2	2	2	3	4	3	2	4	64	Puas	1	
4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	1	3	2	4	3	3	1	2	2	3	2	1	3	61	Puas	1	
4	2	3	3	3	3	1	4	1	3	4	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	64	Puas	1	
2	3	2	1	3	1	2	4	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	53	Tidak Puas	2	
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	1	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	68	Puas	1	
2	1	2	3	4	1	2	3	2	3	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Tidak Puas	2	
2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	63	Puas	1	
3	3	4	3	3	3	2	4	2	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas	1	
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	61	Puas	1	
1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	67	Puas	1	
1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	1	2	3	1	2	1	4	2	2	1	52	Tidak Puas	2	
3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	39	Tidak Puas	2	
1	3	3	2	1	1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	61	Puas	1	
2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	1	3	2	1	3	1	2	3	4	4	3	54	Tidak Puas	2	
4	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	64	Puas	1	
2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	56	Tidak Puas	2	
3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	69	Puas	1	



Lampiran 9

HASIL OUTPUT

HASIL ANALISIS UNIVARIAT

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Pasien BPJS	,089	100	,050	,974	100	,042
Tangibel (Bukti Fisik)	,218	100	,000	,879	100	,000
Reliability (Kehandalan)	,154	100	,000	,951	100	,001
Responsiveness (Ketanggapan)	,140	100	,000	,926	100	,000
Assurance (Jaminan)	,235	100	,000	,884	100	,000
Empathy (Empati)	,187	100	,000	,909	100	,000
Kualitas Pelayanan	,192	100	,000	,908	100	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Statistics

	Kepuasan Pasien BPJS	Tangibel (Bukti Fisik)	Reliability (Kehandalan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Assurance (Jaminan)	Empathy (Empati)	Kualitas Pelayanan
N Valid	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	60,89	12,43	15,54	18,47	13,04	12,71	72,19
Median	61,00	12,00	15,00	18,00	12,00	12,00	68,00
Std. Deviation	9,108	1,935	2,548	3,735	2,040	2,375	10,595
Minimum	39	9	10	12	9	8	54
Maximum	84	16	20	24	16	16	92

Tangibel (Bukti Fisik)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	67	67,0	67,0	67,0
	Kurang Baik	33	33,0	33,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

### Reliability (Kehandalan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	68,0	68,0	68,0
	Kurang Baik	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Responsiveness (Ketanggapan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	70,0	70,0	70,0
	Kurang Baik	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Assurance (Jaminan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	79	79,0	79,0	79,0
	Kurang Baik	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Empathy (Empati)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	72	72,0	72,0	72,0
	Kurang Baik	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	76	76,0	76,0	76,0
	Kurang Baik	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Kepuasan Pasien BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	64	64,0	64,0	64,0
	Tidak Puas	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	42,0	42,0	42,0
	Perempuan	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 – 25 tahun	11	11,0	11,0	11,0
	26 – 35 tahun	21	21,0	21,0	32,0
	36 – 45 tahun	38	38,0	38,0	70,0
	46 – 55 tahun	21	21,0	21,0	91,0
	56 – 65 tahun	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	9	9,0	9,0	9,0
	SMP	12	12,0	12,0	21,0
	SMU	56	56,0	56,0	77,0
	Diploma	3	3,0	3,0	80,0
	S1	19	19,0	19,0	99,0
	S2/S3	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 500 ribu	7	7,0	7,0	7,0
	≥ Rp 500 ribu - Rp 1 juta	6	6,0	6,0	13,0
	≥ Rp 1 juta - Rp 2 juta	21	21,0	21,0	34,0
	≥ Rp 2 juta - Rp 5 juta	42	42,0	42,0	76,0
	> Rp 5 juta	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	10	10,0	10,0	10,0
	2 kali	7	7,0	7,0	17,0
	3 kali	19	19,0	19,0	36,0
	lebih dari 3 kali	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



## HASIL ANALISIS BIVARIAT

### Tangibel (Bukti Fisik) \* Kepuasan Pasien BPJS

#### Crosstab

		Kepuasan Pasien BPJS		Total
		Puas	Tidak Puas	
Tangibel (Bukti Fisik)	Baik	Count 52	15	67
		% within Tangibel (Bukti Fisik) 77,6%	22,4%	100,0%
	Kurang Baik	Count 12	21	33
		% within Tangibel (Bukti Fisik) 36,4%	63,6%	100,0%
Total		Count 64	36	100
		% within Tangibel (Bukti Fisik) 64,0%	36,0%	100,0%

#### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	16,327 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14,586	1	,000		
Likelihood Ratio	16,164	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	16,164	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,88.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Tangibel (Bukti Fisik) (Baik / Kurang Baik)	6,067	2,435	15,112
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Puas	2,134	1,335	3,413
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Tidak Puas	,352	,210	,589
N of Valid Cases	100		

### Reliability (Kehandalan) \* Kepuasan Pasien BPJS

**Crosstab**

			Kepuasan Pasien BPJS		Total
			Puas	Tidak Puas	
Reliability (Kehandalan)	Baik	Count	49	19	68
		% within Reliability (Kehandalan)	72,1%	27,9%	100,0%
	Kurang Baik	Count	15	17	32
		% within Reliability (Kehandalan)	46,9%	53,1%	100,0%
Total	Count	64	36	100	
	% within Reliability (Kehandalan)	64,0%	36,0%	100,0%	

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	5,990 <sup>a</sup>	1	,014		
Continuity Correction <sup>b</sup>	4,947	1	,026		
Likelihood Ratio	5,881	1	,015		
Fisher's Exact Test				,025	,014
Linear-by-Linear Association	5,930	1	,015		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,52.

b. Computed only for a 2x2 table

	Risk Estimate		
	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Reliability (Kehandalan) (Baik / Kurang Baik)	2,923	1,220	7,000
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Puas	1,537	1,033	2,287
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Tidak Puas	,526	,318	,869
N of Valid Cases	100		

## Responsiveness (Ketanggapan) \* Kepuasan Pasien BPJS

### Crosstab

			Kepuasan Pasien BPJS		Total
			Puas	Tidak Puas	
Responsiveness (Ketanggapan)	Baik	Count	52	18	70
		% within Responsiveness (Ketanggapan)	74,3%	25,7%	100,0%
	Kurang Baik	Count	12	18	30
		% within Responsiveness (Ketanggapan)	40,0%	60,0%	100,0%
Total	Count	64	36	100	
	% within Responsiveness (Ketanggapan)	64,0%	36,0%	100,0%	

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10,714 <sup>a</sup>	1	,001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9,278	1	,002		
Likelihood Ratio	10,496	1	,001		
Fisher's Exact Test				,002	,001
Linear-by-Linear Association	10,607	1	,001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,80.

b. Computed only for a 2x2 table



### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Responsiveness (Ketanggapan) (Baik / Kurang Baik)	4,333	1,751	10,722
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Puas	1,857	1,173	2,940
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Tidak Puas	,429	,262	,702
N of Valid Cases	100		

### Assurance (Jaminan) \* Kepuasan Pasien BPJS

#### Crosstab

			Kepuasan Pasien BPJS		Total
			Puas	Tidak Puas	
Assurance (Jaminan)	Baik	Count	55	24	79
		% within Assurance (Jaminan)	69,6%	30,4%	100,0%
	Kurang Baik	Count	9	12	21
		% within Assurance (Jaminan)	42,9%	57,1%	100,0%
Total	Count	64	36	100	
	% within Assurance (Jaminan)	64,0%	36,0%	100,0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,157 <sup>a</sup>	1	,023		
Continuity Correction <sup>b</sup>	4,061	1	,044		
Likelihood Ratio	4,982	1	,026		
Fisher's Exact Test				,039	,023
Linear-by-Linear Association	5,106	1	,024		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,56.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Assurance (Jaminan) (Baik / Kurang Baik)	3,056	1,137	8,210
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Puas	1,624	,971	2,719
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Tidak Puas	,532	,323	,875
N of Valid Cases	100		

### Empathy (Empati) \* Kepuasan Pasien BPJS

**Crosstab**

		Kepuasan Pasien BPJS		Total
		Puas	Tidak Puas	
Empathy (Empati) Baik	Count	53	19	72
	% within Empathy (Empati)	73,6%	26,4%	100,0%
Kurang Baik	Count	11	17	28
	% within Empathy (Empati)	39,3%	60,7%	100,0%
Total	Count	64	36	100
	% within Empathy (Empati)	64,0%	36,0%	100,0%

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	10,310 <sup>a</sup>	1	,001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	8,874	1	,003		
Likelihood Ratio	10,063	1	,002		
Fisher's Exact Test				,002	,002
Linear-by-Linear Association	10,206	1	,001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,08.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Empathy (Empati) (Baik / Kurang Baik)	4,311	1,715	10,838
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Puas	1,874	1,159	3,030
For cohort Kepuasan Pasien BPJS = Tidak Puas	,435	,267	,708
N of Valid Cases	100		

## Kualitas Pelayanan \* Kepuasan Pasien BPJS

### Crosstab

		Kepuasan Pasien BPJS		Total
		Puas	Tidak Puas	
Kualitas Pelayanan Baik	Count	62	14	76
	% within Kualitas Pelayanan	81,6%	18,4%	100,0%
Kurang Baik	Count	2	22	24
	% within Kualitas Pelayanan	8,3%	91,7%	100,0%
Total	Count	64	36	100
	% within Kualitas Pelayanan	64,0%	36,0%	100,0%

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	42,472 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	39,353	1	,000		
Likelihood Ratio	44,302	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	42,048	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,64.

b. Computed only for a 2x2 table

**BUKTI FOTO KEGIATAN PENELITIAN**



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**A. Identitas Diri**

- Nama : Kurnaesih
- NPM : 214201446159
- Alamat : Kp. Dahu I RT 001/004 Desa Cihanjuang Kevamatan Cibaliung Kabupaten Pandeglang
- No Hp Aktif : 0856-9180-1114
- Pendidikan : 1. 1987-1993 SDN Dahu I  
2. 1993-1996 SLTP Negri Cikeusik  
3. 1996-1999 SMUN I Pandeglang  
4. 1999-2002 Akademi Keperawatan Aisyiyah Bandung  
5. 2021-2022 Terdaftar sebagai Mahasiswa Sarjana Keperawatan Universitas Nasional
- Pengalaman Kerja : 1. 2003 - 2004 Perawat Di Klinik Pertamedika Cimanggis  
2. 2004 - Saat ini Perawat PNS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Padeglang Banten
- Penghargaan : Tidak ada



# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMANGGU KABUPATEN PANDEGLANG

## ORIGINALITY REPORT

**21** %  
SIMILARITY INDEX

**21** %  
INTERNET SOURCES

**10** %  
PUBLICATIONS

**14** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [digilib.unhas.ac.id](http://digilib.unhas.ac.id)  
Internet Source 3%

**2** [vdocuments.site](http://vdocuments.site)  
Internet Source 2%

**3** [docobook.com](http://docobook.com)  
Internet Source 1%

**4** [repository.its.ac.id](http://repository.its.ac.id)  
Internet Source 1%

**5** [www.scribd.com](http://www.scribd.com)  
Internet Source 1%

**6** [es.scribd.com](http://es.scribd.com)  
Internet Source 1%

**7** [id.123dok.com](http://id.123dok.com)  
Internet Source 1%

**8** [repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id)  
Internet Source 1%

[repository.undhirabali.ac.id](http://repository.undhirabali.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	123dok.com Internet Source	<1 %
11	adoc.pub Internet Source	<1 %
12	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1 %
13	repository.helvetia.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
15	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
16	jurnal.wicida.ac.id Internet Source	<1 %
17	docplayer.info Internet Source	<1 %
18	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
19	journal.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
20	pt.scribd.com Internet Source	



<1 %

21

Submitted to iGroup

Student Paper

<1 %

22

[repository.unhas.ac.id](https://repository.unhas.ac.id)

Internet Source

<1 %

23

Submitted to Myongji University Graduate School

Student Paper

<1 %

24

Cucu Sartiasih, Rossi Suparman, Mamlukah Mamlukah. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2022", *Journal of Nursing Practice and Education*, 2022

Publication

<1 %

25

[ejournal.stikesprimanusantara.ac.id](http://ejournal.stikesprimanusantara.ac.id)

Internet Source

<1 %

26

[ayuules.blogspot.com](http://ayuules.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

27

[repository.unmuha.ac.id](https://repository.unmuha.ac.id)

Internet Source

<1 %

[journal.unj.ac.id](http://journal.unj.ac.id)

28

Internet Source

&lt;1 %

29

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Internet Source

&lt;1 %

30

[ejurnalunsam.id](http://ejurnalunsam.id)

Internet Source

&lt;1 %

31

Entin Sutinah, Odilia Rosdiana Simamora.  
"Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur  
Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan  
BPJS Kesehatan", Jurnal Informatika, 2018

Publication

&lt;1 %

32

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

&lt;1 %

33

Submitted to fptijateng

Student Paper

&lt;1 %

34

[skripsifisip.wordpress.com](http://skripsifisip.wordpress.com)

Internet Source

&lt;1 %

35

Submitted to Universitas Prima Indonesia

Student Paper

&lt;1 %

36

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

37

[nurse-polkesma.blogspot.com](http://nurse-polkesma.blogspot.com)

Internet Source

&lt;1 %

38

[eprints.stikes-aisyiahbandung.ac.id](http://eprints.stikes-aisyiahbandung.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

39	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com">blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://ejournal.stiesia.ac.id">ejournal.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://journal.stieamkop.ac.id">journal.stieamkop.ac.id</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://repository.unitomo.ac.id">repository.unitomo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	Haerani, Haerati, Haerati. "PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN di RSUD H. ANDI SULTHAN DAENG RADJA KAB. BULUKUMBA", Jurnal Kesehatan Panrita Husada, 2017 Publication	<1 %
47	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
48	<a href="http://library.upnvj.ac.id">library.upnvj.ac.id</a> Internet Source	<1 %

Submitted to Universitas Respati Indonesia

49

Student Paper

<1 %

50

[e-journal.potensi-utama.ac.id](http://e-journal.potensi-utama.ac.id)

Internet Source

<1 %

51

[jkqh.uniqhba.ac.id](http://jkqh.uniqhba.ac.id)

Internet Source

<1 %

52

[juke.kedokteran.unila.ac.id](http://juke.kedokteran.unila.ac.id)

Internet Source

<1 %

53

[riset.unisma.ac.id](http://riset.unisma.ac.id)

Internet Source

<1 %

54

[www.arxiv-vanity.com](http://www.arxiv-vanity.com)

Internet Source

<1 %

55

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet Source

<1 %



Exclude quotes  On

Exclude matches  < 17 words

Exclude bibliography  On