

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A, K. Budiman. (2002). *Gizi dan Kesehatan*. Malang: Bayu Media & UMM Press.

Azhari. A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Ananda. Rusyid., & Muhammad. Fadil. (2018). *Statistika Pendidikan: Teori Dan Praktik Dalam Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.

Arikunto. S. (2012). *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Agustina. Shinta. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.

Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Chandra. Tjiptono., Panji, & Gregorius. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi.

Hartini. Sari. (2014). *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kotler. P., & Keller, K. L. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan pemasaran)*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.

M. I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Mamik. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifataman Publisher.

Mu'ah. (2019). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dan KEpuasan PASien*. Sidoarjo: Zifataman Publisher.

P, S. L., & S. S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT.RajaGravindo Persada.

Samsu. (n.d.). *Metode Penelitian : Teori dan APlikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, mixed Methods, serta Research & Development*.

Sudirman. (2020). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Leutikaprio.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: IKAPI.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*. Bandung: IKAPI.

TJiptono. F. (2018). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*.

Tjiptono, & Fandi. (2020). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Perundang-Undangan:

Pasal 34 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial

Website :

rsud.depok.go.id

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA DEPOK(RSUD)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan nama saya Refi Apriansyah mahasiswa Administrasi Publik. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan studi jenjang Strata Satu (S1). Penelitian yang saya teliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD)

Hasil pengisian kuesioner yang saudara/I berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan bersifat privasi. Oleh karena itu, saya mohon kesediaannya untuk membantu saya dengan mengisi survey ini sampai selesai. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketersediaan saudara/I yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Hormat Saya

Refi Apriansyah

Variable X Kualitas Pelayanan

No	Butir Pertanyaan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Tangible (Bukti Fisik)						
1	Menurut Bapak/ibu bagaimana ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan					
2	Menurut Bapak.ibu bagaimana kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien					
3	Menurut Bapak/ibu ruang rawat jalan dirumah sakit terasa nyaman karena dilengkapi pendingin ruangan (ac)					
Reliability (Kehandalan)						
4	Menurut Bapak/ibu pada saat membutuhkan bantuan, petugas selalu memberikan pelayanan sesuai procedure					
5	Menurut Bapak/ibu bagaimana kecepatan dokter dalam memberi respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan kesehatan					

6	Menurut Bapak/ibu unformasi yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan kenyataan					
<i>Responsivenes (Ketanggapan)</i>						
7	Menurut Bapak/ibu pengobatan yang diberikan dokter mampu mengatasi penyakit					
8	Menurut Bapak ibu dokter menguasai dan terampil dalam memberikan pelayanana kepada pasien					
9	Menurut Bapak/ibu dokter merespon masalah pasien dengan memberikan solusi					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
10	Menurut Bapak/ibu perawat dan dokter selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					
11	Menurut bapak/ibu keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi					
12	Menurut Bapak/ibu dokter dan perawat jujur dalam menyampaikan informasi kepada pasien					
<i>Emphaty (Empati)</i>						

13	Menurut Bapak/ibu staf rumah sakit paham dengan kebutuhan pasien rawat jalan					
14	Menurut Bapak/ibu staf ramah dalam pelayanan					
15	Menurut Bapak/ibu staf rumah sakit paham dengan kebutuhan rawat jalan					

Variable Y Kepuasan Pasien

No	Butir Pertanyaan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pasien						
1	Sistem layanan kesehatan yang diterapkan					
2	Ketersediaan layanan kesehatan pada waktu dan tempat yang dibutuhkan					
3	Perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan					
4	Perhatian dan kepedulian dokter dan perawat					
5	Kepercayaan kepada dokter					
6	Keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan					
7	Kompetensi dokter dan perawat					

8	Kemudahan memperoleh pelayanan					
9	Ketersediaan pelayanan rumah sakit					
10	Sistem perjanjian yang diterapkan					

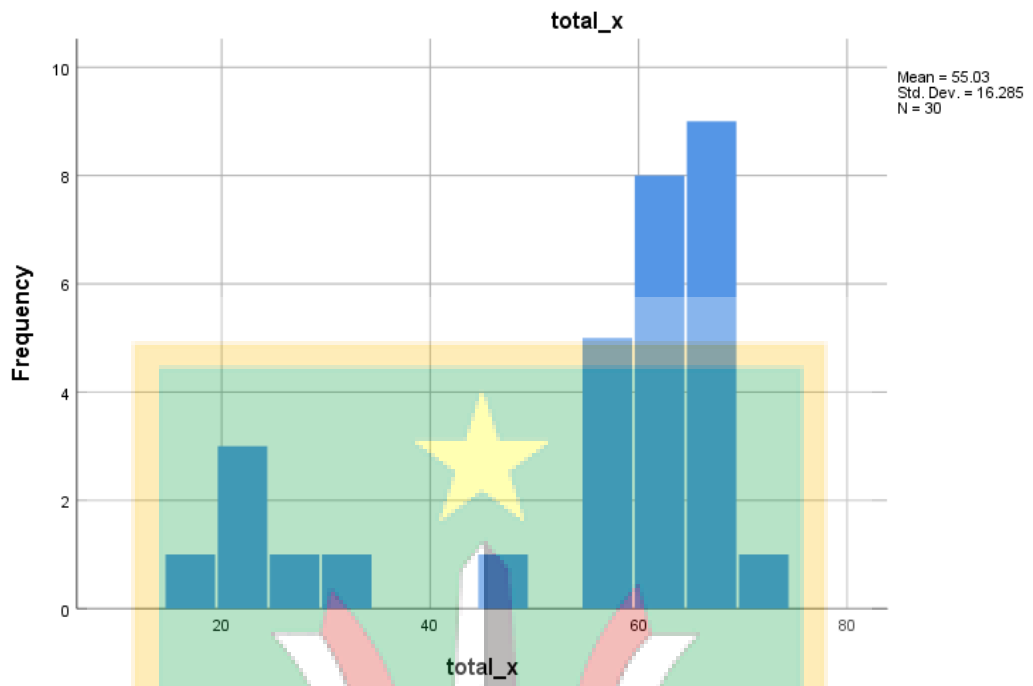


BUTIR PERTANYAAN															TOTAL X
X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	
3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	49
3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	67
3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	60
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	65
3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	62
3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	59
3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	56
3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	63
3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	66
3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	67
3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	70
3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	59
3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	4	62
3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	56
3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	65
3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	62
3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	61
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	55
3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	64
3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	66
3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	64
3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	60
3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	65
3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	25
3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	24
3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	25
3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	3	33

LAMPIRAN 1 TABULASI DATA (VARIABEL X)

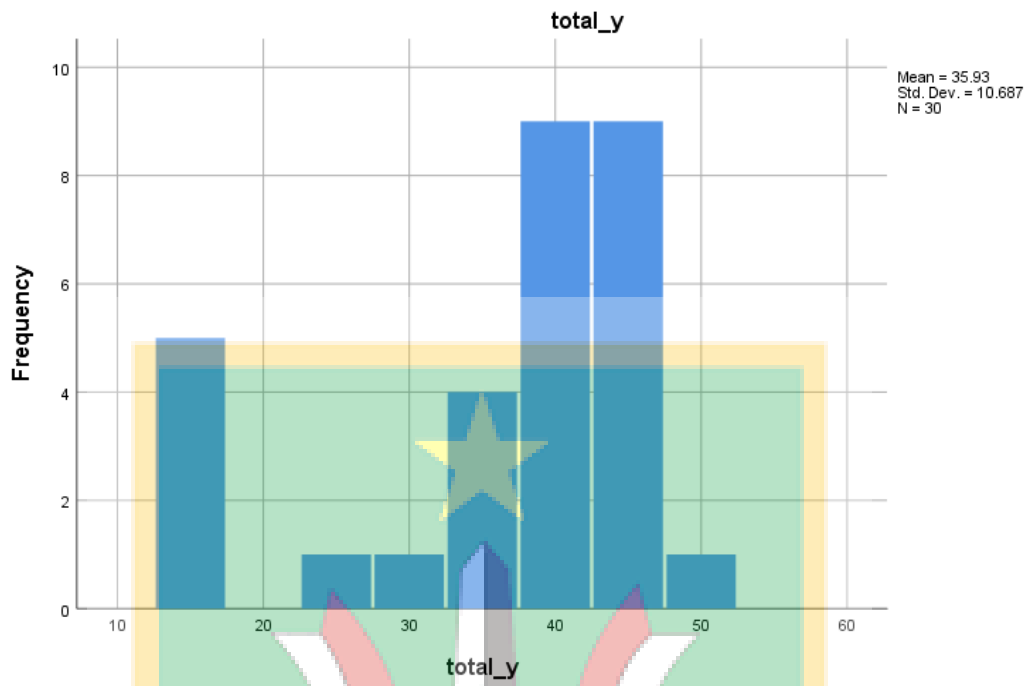
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL Y
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	35
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	38
4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	36
4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	39
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	39
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	36
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45
4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	40
4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	43
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35
3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	41
4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	44
4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	39
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	40
4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	41
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	42
1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	15
1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	15
1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	15
1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	15
2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	16
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	23

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA (VARIABEL Y)



LAMPIRAN 3 HISTOGRAM STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL X





LAMPIRAN 4 HISTOGRAM STATISTIK DEASKRIPTIV VARIABEL Y



Correlations																	
		x p 1	x p 2	x p 3	x p 4	x p 5	x p 6	x p 7	x p 8	x p 9	x p 10	x p 11	x p 12	x p 13	x p 14	x p 15	to tal _x
xp 1	Pea rso n Cor rela tion	1	.8 2 1*	.8 2 6*	.7 8 0*	.8 4 7*	.7 9 3*	.8 3 3*	.7 5 2*	.8 4 9*	.8 8 6*	.8 6 1*	.7 9 7*	.7 4 6*	.7 2 6*	.8 4 5*	.9 34 **
	Sig. (2- tail ed)		0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 00 0
	N	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0
xp 2	Pea rso n Cor rela tion	.8 2 1*	1	.7 4 9*	.7 0 7*	.8 3 2*	.7 6 2*	.7 2 3*	.7 8 6*	.7 7 5*	.8 0 3*	.7 1 7*	.7 4 7*	.7 6 7*	.6 5 9*	.7 7 6*	.8 78 **
	Sig. (2- tail ed)	0, 0 0 0		0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 00 0
	N	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0
xp 3	Pea rso n Cor rela tion	.8 2 6*	.7 4 9*	1	.7 6 0*	.7 7 2*	.7 7 3*	.7 9 7*	.7 2 5*	.7 3 9*	.8 5 6*	.7 6 0*	.7 4 0*	.7 2 2*	.6 8 0*	.8 1 4*	.8 88 **
	Sig. (2- tail ed)	0, 0 0 0	0, 0 0 0		0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 0 0 0	0, 00 0
	N	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0
xp 4	Pea rso n Cor	.7 8 0*	.7 0 7*	.7 6 0*	1	.6 7 8*	.6 8 4*	.8 3 4*	.7 4 1*	.7 5 8*	.6 9 0*	.7 9 1*	.7 5 1*	.5 5 0*	.6 9 9*	.8 0 4*	.8 50 **

xp 8	Pearson Correlation	.752*	.786*	.725*	.741*	.768*	.678*	.820*	1	.650*	.666*	.828*	.879*	.779*	.708*	.842*	.884**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 9	Pearson Correlation	.849*	.775*	.739*	.758*	.806*	.679*	.776*	.650*	1	.744*	.787*	.774*	.705*	.817*	.788*	.874**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 10	Pearson Correlation	.863*	.805*	.859*	.697*	.776*	.775*	.766*	.674*	.741*	1	.777*	.725*	.684*	.602*	.756*	.869**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 11	Pearson Correlation	.861*	.717*	.760*	.791*	.772*	.854*	.828*	.787*	.777*	1	.884*	.735*	.710*	.837*	.913**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 12	Pearson Correlation	.797*	.747*	.740*	.751*	.725*	.667*	.851*	.879*	.714*	.725*	.884*	1	.807*	.740*	.784*	.900**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 13	Pearson Correlation	.746*	.767*	.722*	.550*	.802*	.628*	.762*	.779*	.770*	.688*	.730*	.830*	1	.691*	.752*	.845**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 14	Pearson Correlation	.726*	.659*	.680*	.699*	.694*	.566*	.772*	.770*	.801*	.670*	.771*	.740*	.691*	1	.723*	.816**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xp 15	Pearson Correlation	.845*	.776*	.814*	.844*	.870*	.789*	.884*	.842*	.788*	.775*	.837*	.785*	.772*	.773*	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_x	Pearson Correlation	.934*	.878*	.878*	.850*	.859*	.912*	.878*	.876*	.896*	.910*	.845*	.841*	.922*	1	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS VARIABEL X

Sumber: Data diolah oleh IBM SPSS versi 25, tahun 2023



	tailed)											
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
yp 6	Pearson Correlation	.777**	.600**	.634**	.724**	.796**	1	.675**	.718**	.679**	.733**	.845**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
yp 7	Pearson Correlation	.787**	.687**	.700**	.714**	.719**	.675**	1	.747**	.648**	.699**	.848**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
yp 8	Pearson Correlation	.844**	.754**	.724**	.771**	.786**	.718**	.747**	1	.863**	.839**	.927**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
yp 9	Pearson Correlation	.735**	.682**	.667**	.634**	.723**	.679**	.648**	.863**	1	.826**	.860**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
yp 10	Pearson Correlation	.744**	.626**	.649**	.707**	.796**	.733**	.699**	.839**	.826**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000

	tailed)											
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_y	Pearson Correlation	.918**	.819**	.824**	.865**	.904**	.845**	.848**	.927**	.860**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS VARIABEL Y

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 25, tahun 2023



Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	15

LAMPIRAN 7 UJI RELIABILITAS VARIABEL X

Sumber : data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2023



Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	10

LAMPIRAN 8 UJI RELIABILITAS VARIABEL Y

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25, tahun 2023



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.11981469	
Most Extreme Differences	Absolute	.117	
	Positive	.103	
	Negative	-.117	
Test Statistic		.117	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.769 ^e	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.758
		Upper Bound	.780

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

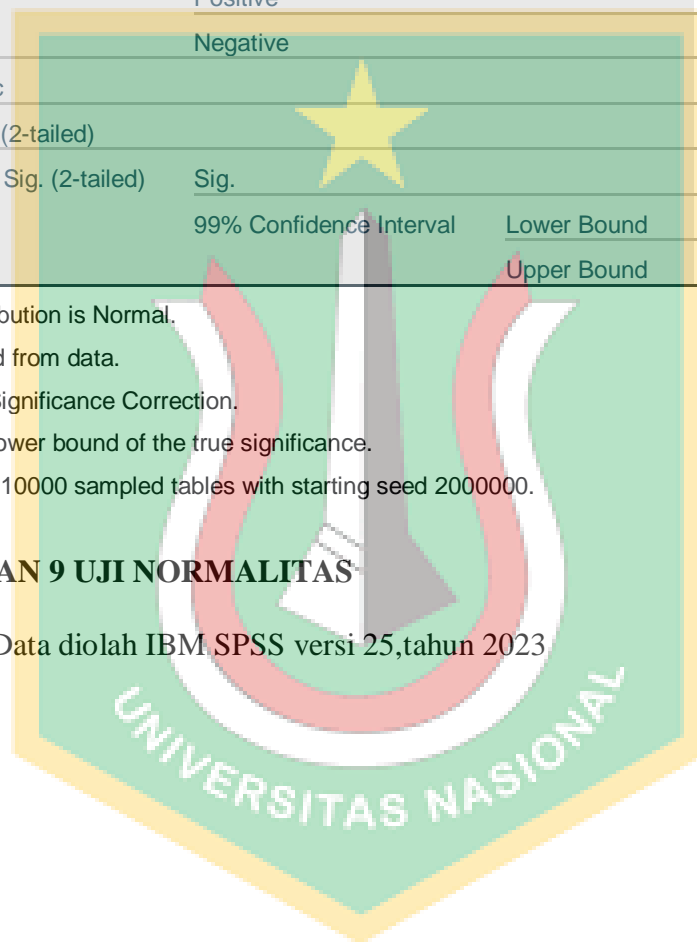
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

LAMPIRAN 9 UJI NORMALITAS

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.912	3.175

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

LAMPIRAN 10 HIPOTESIS UJI R

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3029.603	1	3029.603	300.530	.000 ^b
	Residual	282.264	28	10.081		
	Total	3311.867	29			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

LAMPIRAN 11 HIPOTESIS UJI F

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	1.393	2.075		.671	.508
	kualitaspelayanan	.628	.036	.956	17.336	.000

a. Dependent Variable: kepuasanpasien

LAMPIRAN 12 UJI REGRESI

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



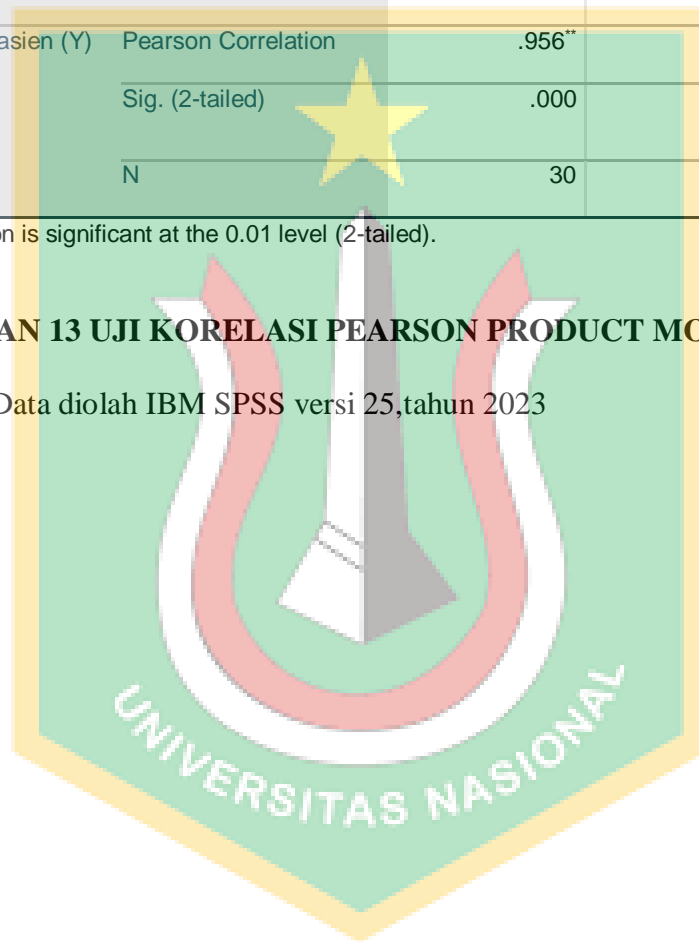
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.956**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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

LAMPIRAN 13 UJI KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.393	2.075		.671	.508
	Kualitas Pelayanan	.628	.036	.956	17.336	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

LAMPIRAN 14 UJI T PERSIAL

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.912	3.17504

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

LAMPIRAN 15 KOEFISIENSI DETERMINASI

Sumber : Data diolah IBM SPSS versi 25,tahun 2023



HALO !

Perkenalkan saya Refi Apriansyah, Mahasiswa Tingkat Akhir Jurusan Administrasi Publik Universitas Nasional yang saat ini sedang melakukan penelitian skripsi mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Depok dan membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Laki - Laki / Perempuan
2. Pernah berobat di RSUD Depok

Mohon bantuan anda untuk mengisi kuisisioner pada tautan berikut:

<https://s.id/kuisisionertugasakhir>

Terima kasih atas kesediaannya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini

atau bisa di scan



LAMPIRAN 16 DAFTAR KUISISIONER

UNIVERSITAS NASIONAL

Skripsi_refiapriansyah_1.docx

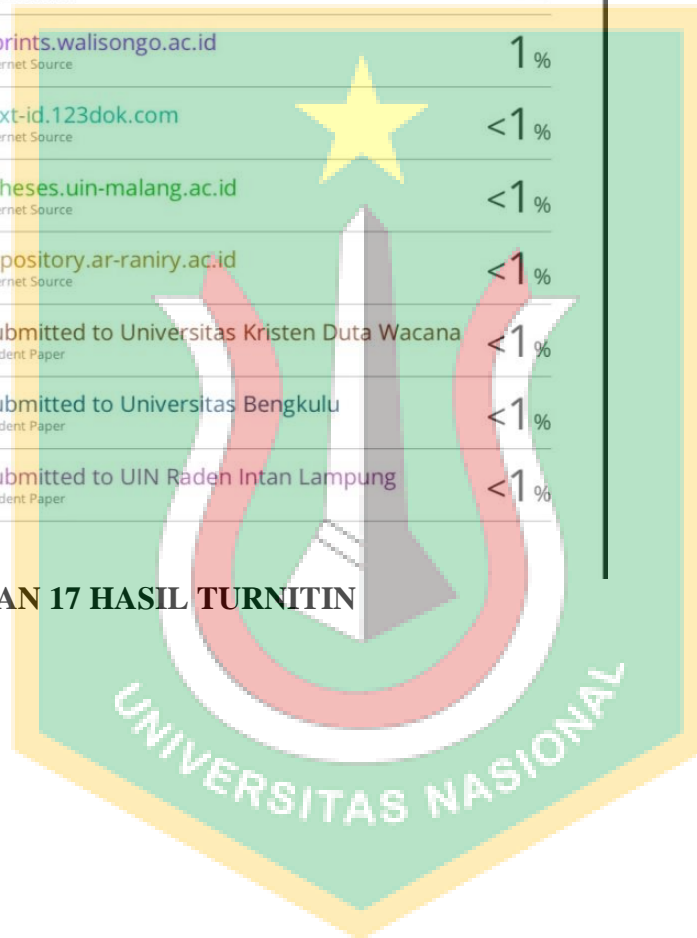
ORIGINALITY REPORT

11 % 7% 3% 8%
SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to stipram Student Paper	1 %
2	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1 %
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1 %
4	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
7	Submitted to Universitas Kristen Duta Wacana Student Paper	<1 %
8	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
9	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %

LAMPIRAN 17 HASIL TURNITIN





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,

S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id>. E-mail : febunas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 173112351550109
Nama : Refi Apriansyah
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi :

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
3 April, 2023	kepada yth dosen pembimbing, berikut saya sampaikan file seminar proposal tugas akhir. mohon arahan dan bimbingannya	Sudah Ditanggapi
3 April, 2023	konsultasi bimbingan dan tanya jawab	Sudah Ditanggapi
5 April, 2023	bimbingan ke 3	Sudah Ditanggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
25 May, 2023	revisi proposal skripsi	Sudah Ditanggapi
14 June, 2023	revisi skripsi lanjutan bab 3	Sudah Ditanggapi
4 July, 2023	masih tahap pengerjaan bab iv	Sudah Ditanggapi
7 July, 2023	maaff pak saya masih terkendala dengan ngehitung data di bab4	Sudah Ditanggapi
11 July, 2023	sedang proses mengerjakan bab v pak, terima kasih	Sudah Ditanggapi
18 July, 2023	bimbingan ke-6	Sudah Ditanggapi
25 July, 2023	saya sudah menyelesaikan semuanya pak, terima kasih	Sudah Ditanggapi

DAFTAR RIWAT HIDUP

Nama : Refi Apriansyah

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta 12 April 1999

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Agama : Islam

Alamat : Jl. Rengas 6 No.75 RT 02. RW.07 Kec. Sukmajaya
Kel. Baktijaya Kota Depok

Telepon/Handphone : 085819225695

E-Mail : refiapriansyah@gmail.com

Pendidikan Formal :

2005 – 2011	SDN Mekarjaya 15
2011 - 2014	SMP Yaspen Tugu Ibu 1 Depok
2014 - 2017	SMA Yaspen Tugu Ibu 1 Depok
2017 - 2023	Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

