

LAMPIRAN

KUISIONER

KEPENTINGAN/HARAPAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Saya mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Saya sedang mengadakan penelitian Tugas Akhir. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah. Hasil kuesioner ini tidak untuk di publikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih

Profile Responden

Nama :

Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih :

1. **Jenis Kelamin**
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. **Usia**
 - a. <20 Tahun
 - b. 21 – 30 Tahun
 - c. 31 – 40 Tahun
 - d. >41 Tahun
3. **Pekerjaan**
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain :

4. Penghasilan Per Bulan

- a. < Rp. 1.000.000
- b. Rp. 1000.001 – 2.000.000
- c. Rp. 2.000.001 – 3.000.000
- d. > Rp. 3.000.001

5. Siapa yang membiayai biaya pengobatan**a. BPJS (pilih dibawah ini)**

- Askes
- Mandiri
- Jamkesmas
- Lain-lain :

b. Umum**c. Asuransi Umum****d. Jamkesda****e. Lain-lain :**

KETERANGAN JAWABAN :**Skala Kepentingan**

- 1 = Sangat Tidak Penting (**STP**)
 2 = Tidak Penting (**TP**)
 3 = Cukup penting (**CP**)
 4 = Penting (**P**)
 5 = Sangat Penting (**SP**)

Skala Kepuasan

- 1 = Sangat Tidak Puas (**STP**)
 2 = Tidak Puas (**TP**)
 3 = Cukup Puas (**CP**)
 4 = Puas (**P**)
 5 = Sangat Puas (**SP**)

Berilah tanda (\checkmark) pada jawaban yang anda pilih :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

NO	Pernyataan	Skala Kepentingan					Skala Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern										
2	Kebersihan kamar mandi										
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien										
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan										
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan										
6	Sarana parkir yang luas										
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.										
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)										
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan										
10	Peralatan medis yang modern										

2. Dimensi *Reability* (Keandalan)

No	Pernyataan	Skala kepentingan					Skala kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat										
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan										
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu										
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit										
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien										

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

No	Pernyataan	Skala kepentingan					Skala kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien										
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien										
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan										
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien										

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	skala kepentingan					skala kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit										
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit										
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien										
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu										
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien										
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien										
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien										

5. Dimensi *Empaty* (Empati)

No	Pernyataan	skala kepentingan					skala kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien										
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien										
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien										
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien										
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik										
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh										
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi										
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien										
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien										

Rekapan Data Kuesioner

Skala Kepentingan

RESPONDEN	DIMENSI TANGIBLE									DIMENSI REABILITY					DIMENSI RESPONSIVE NES					DIMENSI ASSURANCE					DIMENSI EMPATY										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
1	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5		
2	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	
3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
7	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	
8	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
9	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
10	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	
12	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
14	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
15	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
16	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	

RESPONDEN	DIMENSI TANGIBLE										DIMENSI REABILITY					DIMENSI RESPONSIVE NES					DIMENSI ASSURANCE					DIMENSI EMPATY												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5		
45	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
46	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
47	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
48	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	4	4	3	2	4	4	5	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3		
50	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
51	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	
52	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
53	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	3	4	2	4	2	3	3	2	5	2	3	2	5	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	
58	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
59	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
60	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
61	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
62	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
63	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
66	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	

RESPONDEN	DIMENSI TANGIBLE										DIMENSI REABILITY					DIMENSI RESPONSIVE NES					DIMENSI ASSURANCE					DIMENSI EMPATY											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
91	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5			
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
93	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
94	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
95	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5			
96	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5			
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
98	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
99	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5		
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

Skala Kepuasan

RESPONDEN	DIMENSI TANGIBLE										DIMENSI REABILITY					DIMENSI RESPONSIVE NES					DIMENSI ASSURANCE					DIMENSI EMPATY											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
1	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
2	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	

RESPON DEN	DIMENSI <i>TANGIBLE</i>										DIMENSI <i>REABILITY</i>					DIMENSI <i>RESPONSIVE NES</i>					DIMENSI <i>ASSURANCE</i>					DIMENSI <i>EMPATY</i>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4			
5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	3	3	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
7	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
8	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	
11	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	
15	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
19	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
20	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4
22	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	
24	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
25	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	3

RESPON DEN	DIMENSI <i>TANGIBLE</i>										DIMENSI <i>REABILITY</i>					DIMENSI <i>RESPONSIVE NES</i>					DIMENSI <i>ASSURANCE</i>					DIMENSI <i>EMPATY</i>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
26	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	5	3	3	5	2	3	2	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
27	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
36	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
37	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	
40	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
42	3	3	4	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
46	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	
47	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	
48	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	

RESPON DEN	DIMENSI <i>TANGIBLE</i>										DIMENSI <i>REABILITY</i>					DIMENSI <i>RESPONSIVE NES</i>					DIMENSI <i>ASSURANCE</i>					DIMENSI <i>EMPATY</i>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
49	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
50	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
51	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	
52	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	
53	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
55	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
57	2	4	4	4	3	4	2	3	2	5	2	3	2	3	3	2	4	4	3	5	2	3	5	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
60	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
61	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	
62	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
63	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
65	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	
66	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	
67	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
68	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	
69	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
70	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	
71	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	

RESPONDEN	DIMENSI TANGIBLE										DIMENSI REABILITY					DIMENSI RESPONSIVENES					DIMENSI ASSURANCE					DIMENSI EMPATY												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
96	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
97	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



