

## DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, Sofia. 2009. *Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Rejosari Kec. Tenayan Raya*, (Online), (<http://ejournal.unri.ac.id/JKP/pdf>, diakses 11 Agustus 2013)
- Adisasmito, Wiku. 2012. *Sistem Kesehatan*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Agung. 2011. *Analisis Pengaruh Penilaian dan Kebutuhan Mutu Layanan terhadap Loyalitas serta Upaya Menciptakan Customer Focus dengan Matriks Rencana Program*, (Online), (<http://alumni.unair.ac.id/ebooktake.com/kumpulan-file.pdf>, diakses 20 Juni 2013)
- Aisyati, dkk. 2007. *Gema Teknik. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode Fuzzy-ServQual*, (Online), Vol. X, No.2, ([www.puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/gem/article/](http://www.puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/gem/article/), diakses 24 Oktober 2012)
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Astawa, dkk. 2012. *Jurnal Dunia Kesmas. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah*, (Online), Vol. 11, (<http://afarich.com/135.pdf>, diakses 23 Oktober 2012)
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara : Tangerang.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga: Jakarta
- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hendra, Fiil Hasbi. 2012. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012*, (Online), Vol. 1 No. 2 Tahun 2012 (<http://ejournal1.undip.ac.id/index.php/jkm>, diakses 11 Agustus 2013)

- Ida, Maya Kesumawatie. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit terhadap loyalitas*, (Online), Vol. 7, No. 1, (<http://stiemahardhika.ac.id/>, diakses 20 Juni 2013)
- Kurnia, Naufal Ramadhan. 2009. *Kepuasan Peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Melaya*, (Online), (<http://scholar.google.co.id/pdf>, diakses 11 Agustus 2013)
- Kusuma, Kelana Darma. 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan (Pedoman Melaksanakan & Menerapkan Hasil Penelitian)*. Trans Info Media: Jakarta.
- Mukti, Bhisma. 2006. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Contracting Out Pelayanan Kesehatan : Sebuah Alternatif Solusi Keterbatasan Kapasitas Sektor Publik*, (Online), Vol. 9, No. 3, (<http://fk.uns.ac.id/static/file/>, diakses 23 Oktober 2012)
- Munfakhroh. 2007. *Arthavidya. Atribut ServQual untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image : Studi pada Pengguna Jasa Rumah Sakit Bersalin di Sidoarjo*, (Online), Vol. 8, No. 1, (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/>, diakses 24 Oktober 2012)
- Muninjaya, A. Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC : Jakarta
- Naomi, Prima. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan*, (Online), ([http://jurnal.epi.edu/file/Prima\\_Naomi.pdf/](http://jurnal.epi.edu/file/Prima_Naomi.pdf/), diakses 24 Oktober 2012)
- Pudji, Elsa Setiawati. 2009. *Pelayanan Kesehatan Bagi Keluarga Miskin dalam Perspektif Filsafat*. (Online), ([http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/pelayanan\\_kesehatan\\_bagi\\_keluarga\\_miskin](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/pelayanan_kesehatan_bagi_keluarga_miskin), diakses 20 Juni 2013)
- Rahman, Abd. Kadir. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Penerbit IPB Press : Bogor
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu : Yogyakarta

- Rahmatika, Yulivia. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Rumah Sakit Pusat Pertamina)*. (Online), (<http://h04yra.pdf/> diakses 17 Juli 2013)
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Medika: Jakarta.
- Rante, Erniwati. 2012. *Keterkaitan Pembangunan Bidang Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dan Kabupaten Soppeng (Studi Kasus Kebijakan Kesehatan Gratis)*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin: Makassar
- Rivai, Veithzal. dan Mulyadi, Deddy. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi ke-3. Rajawali Pers: Jakarta.
- Roro, Ratna Hendrayanti. 2007. *Kebijakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Pamekasan pada Masyarakat Ekonomi Rendah di Kabupaten Pamekasan Madur,.* (Online), (<http://skripsi.umum.ac.id/2008-rororatnah>, diakses 20 Juni 2013)
- Rosita Saragih. 2009. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan,.* (Online), (<http://tesisdesemberrosita-2.pdf>, diakses 18 Juli 2013)
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah sakit*. Sagung Seto: Jakarta.
- Satrianegara & Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi & Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Sianturi dan Singgih. 2011. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Unit Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rumkital DR. Ramelan Surabaya dengan Menggunakan Metode ServQual dan QFD*, (Online), ([www.its.ac.id/personal/files/pub/](http://www.its.ac.id/personal/files/pub/), diakses 24 Oktober 2012)
- Solikhah. 2008. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan*, (Online), Volume 11, No. 4, (<http://isid.pdii.lipi.go.id/admin/journal>, diakses 23 Oktober 2012)
- Sudirman. 2012. *Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan ServQual pada Unit Rawat Inap RSUD Anuntaloko Parigi Provinsi Sulawesi*

*Tengah*, (Online), Vol. 1, No. 2, ([www.scribd.com/doc/](http://www.scribd.com/doc/), diakses 24 Oktober 2012)

Syafruddin, at al. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*, edisi 1, CV. Trans Info Media. Jakarta.

Tjiptono, Fandi, at al. 2004. *Marketing Scale*. Andi. Yogyakarta.

Wahdi, Nirsetyo. 2006. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)* (Online). ([http://Nirsetyo Wahdi-1.pdf/](http://Nirsetyo_Wahdi-1.pdf/), diakses 17 Juli 2013)

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa; Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks: Jakarta

## LEMBAR PENJELASAN UNTUK RESPONDEN

Kepada Yth,  
Sdr(i) Calon Responden  
Di\_

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar.

Nama : **St. Khaeruni**

Nim : **P4200210008**

Akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Persepsi dan Hubungannya dengan Keinginan Pasien Rawat Jalan Kembali Berobat di Ruang UGD Puskesmas Jupandang Baru Makassar Tahun 2013**”

Untuk keperluan tersebut saya memohon kesediaan sdr(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan menandatangani lembar persetujuan menjadi responden. Selanjutnya saya memohon kepada sdr(i) untuk mengisi/menjawab quesioner yang telah disediakan dengan jujur dan sesuai dengan pendapat sdr(i). Jawaban sdr(i) dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasama saudara, diucapkan terimakasih.

Makassar, 2013

Peneliti

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh sdr(i). St. Khaeruni, Mahasiswa Program Magister Ilmu Keperawatan UNHAS Makassar, Kekhususan Manajemen yang sedang melakukan penelitian untuk tesis dengan judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Persepsi dan Hubungannya dengan Keinginan Pasien Rawat Jalan Kembali Berobat di Ruang UGD Puskesmas Jupandang Baru Makassar Tahun 2013”**

Saya menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, saya memahami dan menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif terhadap diri saya. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Makassar, 2013

Responden

(.....)

Catatan : Cukup tanda tangan/paraf, tidak perlu menuliskan nama.

**DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER) UNTUK PASIEN RAWAT JALAN  
UGD PUSKESMAS JUMPANDANG BARU**

---

***Seluruh jawaban yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.***

**A. Karakteristik Responden**

1. Nama Responden :
2. Nama / Kode Responden :
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
  - a. Tidak sekolah/tidak tamat SD
  - b. SD/ sederajat
  - c. SLTP/ sederajat
  - d. SLTA/ sederajat
  - e. Akademi / Diploma
  - f. S-1/ S-2/ S-3 / Guru Besar
5. Pekerjaan :
  - a. Petani
  - b. Pedagang
  - c. Pensiunan
  - d. PNS

- e. Karyawan Swasta
  - f. Anggota ABRI/POLRI
  - g. Pengusaha/Wiraswasta
  - h. Siswa/Mahasiswa
  - i. Lainnya, sebutkan : \_\_\_\_\_.
6. Kasus : a. Bedah                      b. Non bedah
7. Jenis jaminan pelayanan yang digunakan :
- a. Umum                                      c. Jamkesmas
  - b. Askes                                      d. Jamkesda
8. Berapa kali anda datang berobat ke UGD Puskesmas Jumpandang Baru dalam sebulan ?
- a. 1 kali      b. 2 kali      c. 3 kali      d. 4 kali
9. Sebelum anda berobat di Puskesmas ini, apakah anda berobat di Rumah Sakit Umum atau di Puskesmas lain ?
- a. Ya    b. Tidak

**Untuk pertanyaan nomor : 10, 13 dan 14 dapat dijawab lebih dari satu jawaban.**

10. Mengapa anda berobat di UGD Puskesmas Jumpandang Baru ?
- a. Dekat dengan tempat tinggal saya
  - b. Dokter & Perawatnya cukup
  - c. Dokter & Perawatnya Ramah dan Sopan
  - d. Ruang UGDnya bersih dan nyaman



- e. Dilayani dengan cepat
- f. Tidak ada pilihan tempat berobat lain
- g. Lainnya, sebutkan : \_\_\_\_\_.

11. Siapa yang menganjurkan anda berobat di UGD Puskesmas

Jumpandang Baru ?

- a. Diri sendiri
- b. Rujukan dari klinik / praktek swasta
- c. Keluarga
- d. Teman
- e. Lainnya, sebutkan : \_\_\_\_\_.

12. Jika anda sakit dan perlu pengobatan, apakah anda akan kembali ke

UGD Puskesmas Jumpandang Baru ?

- a. Ya
- b. Tidak

13. Jika jawaban anda **ya**, alasannya.

- a. Dekat dengan tempat tinggal saya
- b. Dokter & Perawatnya cukup
- c. Dokter & Perawatnya Ramah dan Sopan
- d. Ruang UGDnya bersih dan nyaman
- e. Dilayani dengan cepat
- f. Tidak ada pilihan tempat berobat lain
- g. Lainnya, sebutkan : \_\_\_\_\_.

14. Jika jawaban anda **tidak**, alasannya.

- a. Jauh dari tempat tinggal saya
- b. Dokter & Perawatnya tidak mencukupi
- c. Dokter & Perawatnya tidak Ramah dan tidak Sopan
- d. Ruang UGDnya Kotor dan tidak Nyaman
- e. Tidak cepat dilayani
- f. Banyak Pilihan tempat berobat
- g. Lainnya, sebutkan : \_\_\_\_\_.

**B. Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai pengalaman yang anda rasakan pada saat atau sesudah anda dilayani di Puskesmas (UGD) ini.**

*Beri tanda silang (X) pada kolom yang anda pilih, dengan kriteria sebagai berikut :*

SS (Sangat setuju) = 4

S (setuju) = 3

TS (Tidak setuju) = 2

STS (Sangat Tidak setuju) = 1

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	<b>TANGIBLES / PENAMPILAN FISIK</b>				
1.	Kebersihan dan kerapihan penampilan perawat sesuai standar				
2.	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan				

3. 4.	<p>ruangan UGD Puskesmas Jumpandang Baru memenuhi standar.</p> <p>Peralatan kesehatan yang lengkap, bersih dan siap pakai.</p> <p>Penerangan lampu / pencahayaan di ruangan UGD cukup</p>				
5. 6. 7. 8.	<p><b>RELIABILITY / KEHANDALAN</b></p> <p>Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.</p> <p>Waktu menunggu yang singkat.</p> <p>Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat.</p> <p>Prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien.</p>				
9. 10. 11.	<p><b>RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN</b></p> <p>Perawat UGD memiliki kemampuan yang cepat tanggap melayani keluhan pasien.</p> <p>Perawat cepat memberi tindakan pada saat dibutuhkan pasien.</p> <p>Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.</p>				
12. 13.	<p><b>ASSURANCE / JAMINAN</b></p> <p>Perawat memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan.</p> <p>Perawat terampil dalam menangani</p>				

14. 15. 16. 17.	<p>keluhan pasien.</p> <p>Perawat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Perawat mampu melakukan tindakan keperawatan / medik tanpa harus merujuk ke fasilitas kesehatan lain, misalnya ke RS.</p> <p>Perawat memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan</p> <p>Perawat memberikan informasi tentang cara minum obat, dosis dan efek samping obat</p>				
18. 19. 20. 21. 22.	<p><b>EMPATHY / EMPATI</b></p> <p>Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.</p> <p>Perawat memberikan perhatian pada keluhan pasien atau keluarganya</p> <p>Perawat memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan pasien</p> <p>Perawat sabar dan telaten dalam menghadapi pasien</p> <p>Perawat senantiasa memperlakukan pasien dengan baik</p>				



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

Sekretariat : Lantai 3 Gedung Laboratorium Terpadu  
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KAMPUS TAMALANREA KM 10, Makassar Telp. (0411) 5780103, Fax (0411) 581431  
Contact person: dr. Agussalim Bukhari, Ph.D, SpGK (HP. 081241850858), email: agussalimbukhari@yahoo.com

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**  
Nomor : 657 /H4.8.4.5.31/PP36-KOMETIK/2013

Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, setelah melalui pembahasan dan penilaian, pada rapat tertanggal **6 Februari 2013**, telah memutuskan, protokol penelitian berjudul:

*Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan di Ruang UGD Puskesmas Jumpandang Baru Makassar Tahun 2013*

dengan Peneliti Utama: **St. Khaeruni.,SKep, Ns**

No. Register

U	H	1	3	0	1	0	0	2	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

yang diterima pada tanggal: **23 Januari 2013**

Perbaikan diterima tanggal: **18 April 2013**

**dapat disetujui untuk dilaksanakan di Puskesmas Jumpandang Baru Makassar.**  
Persetujuan Etik ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian.

Pada akhir penelitian, **laporan pelaksanaan penelitian** harus diserahkan kepada KEPK Fakultas Kedokteran Unhas. Jika ada perubahan protokol dan /atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kajian etik penelitian (amandemen protokol).

Makassar, 30 April 2013

**Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fak. Kedokteran Unhas**

Ketua

**Prof. Dr. dr. Suryani As'ad, M.Sc, Sp.GK**  
NIP 19600504 1986 01 2 002

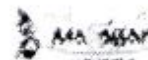
Sekretaris

**dr. Agussalim B. MMed, Ph.D, SpGK**  
NIP 19700821 1999 03 1 001



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS KESEHATAN**

Jl. Teduh Bersinar No 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710  
MAKASSAR



Makassar, 04 Februari 2013

Nomor : 070/ 102 /DKK/II/2013

Kepada

Lamp. :

Yth. *Kepala Puskesmas Jumpandang Baru*

Perihal : Izin Penelitian

Di -

Makassar

Sehubungan Surat dari Kantor Kesatuan Bangsa No.070/257-II/KKBL/II/2013 tanggal 30 Januari 2013 perihal tersebut di atas, maka dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : St.Khaeruni  
Nim/Jur : P4200210 008 / Keperawatan  
Instansi : FK. UNHAS Makassar  
Judul : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JUMPANDANG BARU MAKASSAR TAHUN 2013 "

Akan melaksanakan Penelitian di wilayah kerja saudara dalam rangka "Penyusunan Tesis " sesuai dengan judul di atas terhitung mulai tanggal 01 s/d 28 Februari 2013. Oleh karena itu, mohon kiranya dapat diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An.Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Makassar  
Sekretaris

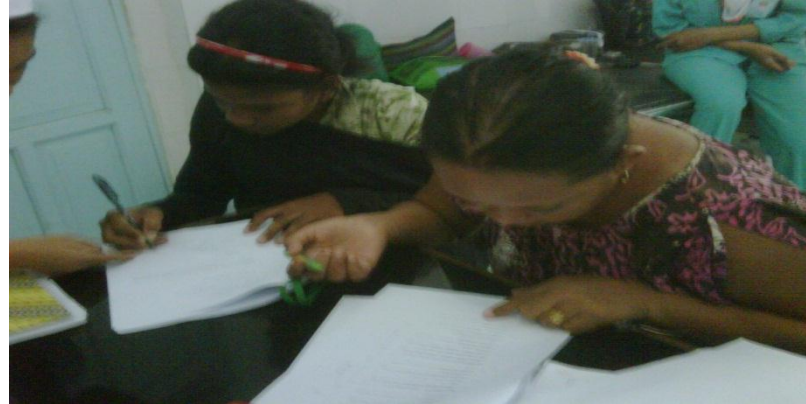
*H. Muhammad Sere, SE, M. Si*

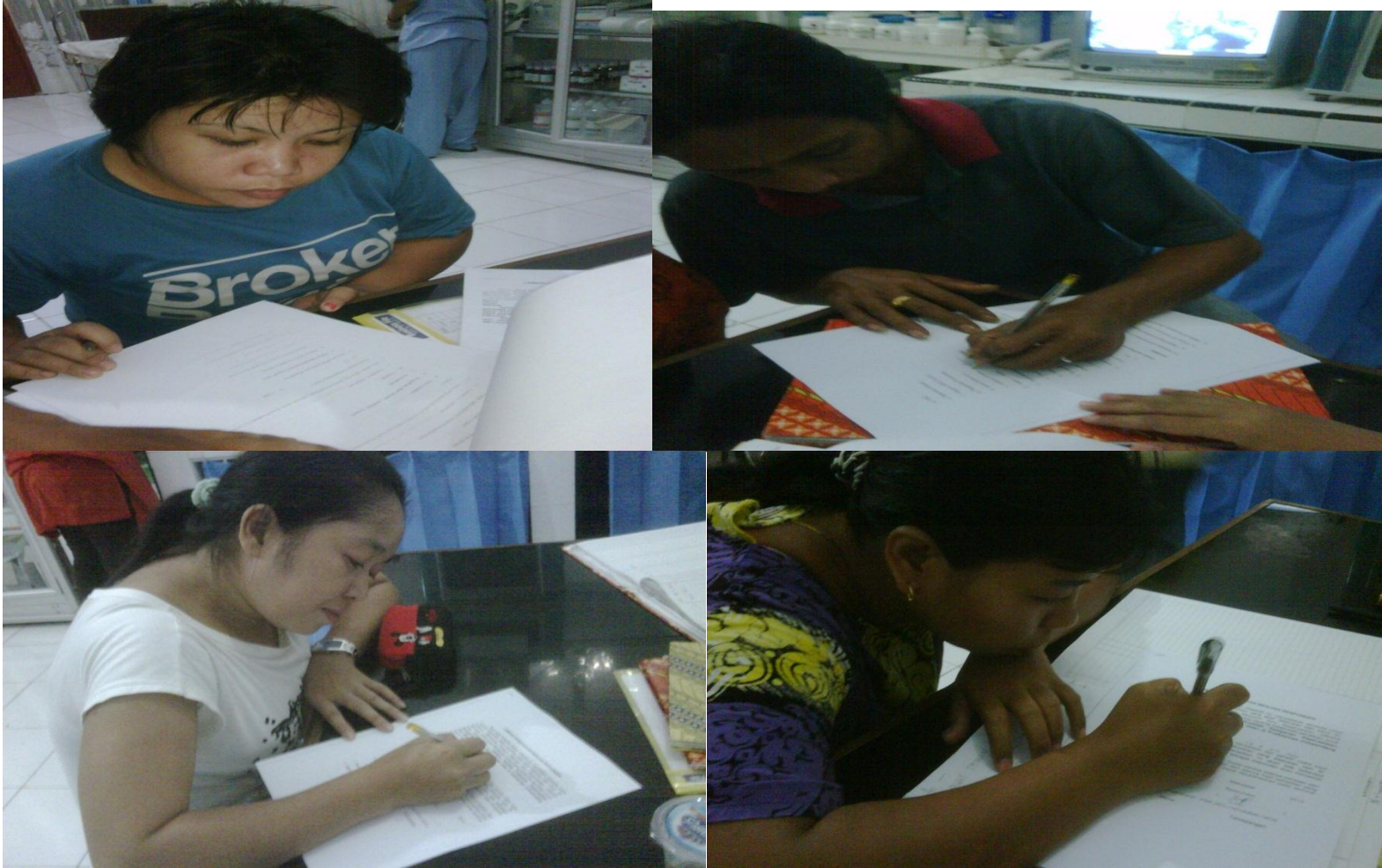
Pangkat : Pembina TK. I

Nip : 19601231 198902 1 014

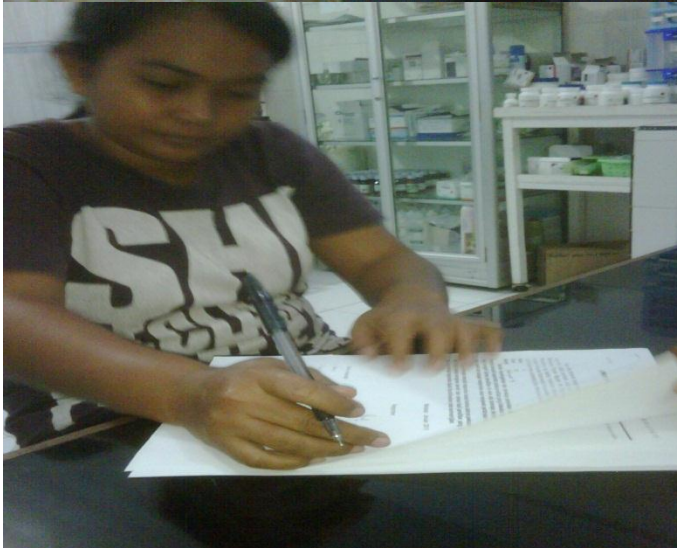
Tembusan:

1. Yang bersangkutan
2. Peninggal









```

FREQUENCIES VARIABLES=sex Umr Pdidikn Pkerjaan kasus kmblirobt alsnkmbli Jyankes TmptT
ggl tangibles reliability responsivnes assur
ance emphaty
/ORDER=ANALYSIS.

```

### Frequencies

```

[DataSet1] F:\A tesis rev 270613 30713 60713\Proposal dan Hasil Tesis Uni\SPSS TERBAR
sav

```

#### Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Kasus	Kembali Berobat	Alasan Kembali
N	Valid	169	169	169	169	169	169	169
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

#### Statistics

		Jaminan Pelayanan Kes	Tempat Tinggal	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
N	Valid	169	169	169	169	169	169	169
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

### Frequency Table

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	73	43.2	43.2	43.2
	PEREMPUAN	96	56.8	56.8	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-40	129	76.3	76.3	76.3
	>40	40	23.7	23.7	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD-SMP	63	37.3	37.3	37.3
	SMA-PT	106	62.7	62.7	100.0

## Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Total	169	100.0	100.0	

## Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Bekerja (IRT, Nelayan, Petani, Buruh, TBecak)	91	53.8	53.8	53.8
PNS/Pensiunan/POLRI/TNI	9	5.3	5.3	59.2
Swasta (Pedagang, Pengusaha, Karyawan swasta)	69	40.8	40.8	100.0
Total	169	100.0	100.0	

## Kasus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BEDAH	74	43.8	43.8	43.8
NON BEDAH	95	56.2	56.2	100.0
Total	169	100.0	100.0	

## Kembali Berobat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid YA	159	94.1	94.1	94.1
TIDAK	10	5.9	5.9	100.0
Total	169	100.0	100.0	

## Jaminan Pelayanan Kes

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelayanan Kesehatan Umum	51	30.2	30.2	30.2
Pelayanan Kesehatan Gratis (Askes, JKM, JKD)	118	69.8	69.8	100.0
Total	169	100.0	100.0	

## Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dalam Wilayah Kerja PKM JB	50	29.6	29.6	29.6
Di Luar Wilayah Kerja PKM JB	119	70.4	70.4	100.0

**Tempat Tinggal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Total	169	100.0	100.0	

**Tangibles**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	162	95.9	95.9	95.9
	Kurang	7	4.1	4.1	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

**Reliability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	159	94.1	94.1	94.1
	Kurang	10	5.9	5.9	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

**Responsiveness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	159	94.1	94.1	94.1
	Kurang	10	5.9	5.9	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

**Assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	158	93.5	93.5	93.5
	Kurang	11	6.5	6.5	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

**Emphaty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	153	90.5	90.5	90.5
	Kurang	16	9.5	9.5	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=AlsnKembali  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frequencies**

[DataSet1] F:\A tesis rev 270613 30713 60713\Proposal dan Hasil Tesis Uni\SPSS TERBA  
sav

#### Statistics

Alasan Kembali Berobat		
N	Valid	169
	Missing	0

FREQUENCIES VARIABLES=AlasnKembali  
/ORDER=ANALYSIS.

#### Frequencies

[DataSet1] F:\A tesis rev 270613 30713 60713\Proposal dan Hasil Tesis Uni\SPSS TERBA  
sav

#### Statistics

Alasan Kembali Berobat		
N	Valid	169
	Missing	0

#### Alasan Kembali Berobat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alasan Positif	87	51.5	51.5	51.5
	Tidak Ada Pilihan Lain	72	42.6	42.6	94.1
	Tidak Kembali	10	5.9	5.9	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

#### CROSSTABS

/TABLES=tangibles reliability responsivnes assurance emphaty BY kmblbrobt  
/FORMAT=AVALUE TABLES  
/STATISTICS=CHISQ  
/CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL  
/COUNT ROUND CELL.

#### Crosstabs

[DataSet1] F:\A tesis rev 270613 30713 60713\Proposal dan Hasil Tesis Uni\SPSS TERBA  
sav

## Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangibles * Kembali Berobat	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%
Reliability * Kembali Berobat	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%
Responsiveness * Kembali Berobat	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%
Assurance * Kembali Berobat	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%
Emphaty * Kembali Berobat	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%

## Tangibles \* Kembali Berobat

## Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Tangibles	Baik	Count	156	6	162
		Expected Count	152.4	9.6	162.0
		% within Tangibles	96.3%	3.7%	100.0%
		% within Kembali Berobat	98.1%	60.0%	95.9%
		% of Total	92.3%	3.6%	95.9%
Kurang		Count	3	4	7
		Expected Count	6.6	.4	7.0
		% within Tangibles	42.9%	57.1%	100.0%
		% within Kembali Berobat	1.9%	40.0%	4.1%
		% of Total	1.8%	2.4%	4.1%
Total		Count	159	10	169
		Expected Count	159.0	10.0	169.0
		% within Tangibles	94.1%	5.9%	100.0%
		% within Kembali Berobat	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	94.1%	5.9%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	34.421 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	25.491	1	.000		
Likelihood Ratio	15.057	1	.000		

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

b. Computed only for a 2x2 table

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	34.217	1	.000		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

b. Computed only for a 2x2 table

## Reliability \* Kembali Berobat

## Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Reliability	Baik	Count	154	5	159
		Expected Count	149.6	9.4	159.0
		% within Reliability	96.9%	3.1%	100.0%
		% within Kembali Berobat	96.9%	50.0%	94.1%
		% of Total	91.1%	3.0%	94.1%
	Kurang	Count	5	5	10
		Expected Count	9.4	.6	10.0
		% within Reliability	50.0%	50.0%	100.0%
		% within Kembali Berobat	3.1%	50.0%	5.9%
		% of Total	3.0%	3.0%	5.9%
Total	Count	159	10	169	
	Expected Count	159.0	10.0	169.0	
	% within Reliability	94.1%	5.9%	100.0%	
	% within Kembali Berobat	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	94.1%	5.9%	100.0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	37.103 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	29.163	1	.000		
Likelihood Ratio	17.644	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	36.883	1	.000		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,59.

b. Computed only for a 2x2 table

### Responsiveness \* Kembali Berobat

Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Responsiveness	Baik	Count	154	5	159
		Expected Count	149.6	9.4	159.0
		% within Responsiveness	96.9%	3.1%	100.0%
		% within Kembali Berobat	96.9%	50.0%	94.1%
		% of Total	91.1%	3.0%	94.1%
	Kurang	Count	5	5	10
		Expected Count	9.4	.6	10.0
		% within Responsiveness	50.0%	50.0%	100.0%
		% within Kembali Berobat	3.1%	50.0%	5.9%
		% of Total	3.0%	3.0%	5.9%
	Total	Count	159	10	169
		Expected Count	159.0	10.0	169.0
% within Responsiveness		94.1%	5.9%	100.0%	
% within Kembali Berobat		100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total		94.1%	5.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	37.103 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	29.163	1	.000		
Likelihood Ratio	17.644	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	36.883	1	.000		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,59.

b. Computed only for a 2x2 table

### Assurance \* Kembali Berobat

Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Assurance	Baik	Count	153	5	158



Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Assurance	Baik	Expected Count	148.7	9.3	158.0
		% within Assurance	96.8%	3.2%	100.0%
		% within Kembali Berobat	96.2%	50.0%	93.5%
		% of Total	90.5%	3.0%	93.5%
	Kurang	Count	8	5	11
		Expected Count	10.3	.7	11.0
		% within Assurance	54.5%	45.5%	100.0%
		% within Kembali Berobat	3.8%	50.0%	6.5%
		% of Total	3.6%	3.0%	6.5%
	Total	Count	159	10	169
Expected Count		159.0	10.0	169.0	
% within Assurance		94.1%	5.9%	100.0%	
% within Kembali Berobat		100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total		94.1%	5.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	33.038 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	25.878	1	.000		
Likelihood Ratio	16.413	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	32.843	1	.000		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,65.

b. Computed only for a 2x2 table

### Emphaty \* Kembali Berobat

Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Emphaty	Baik	Count	148	5	153
		Expected Count	143.9	9.1	153.0
		% within Emphaty	96.7%	3.3%	100.0%
		% within Kembali Berobat	93.1%	50.0%	90.5%
		% of Total	87.6%	3.0%	90.5%
	Kurang	Count	11	5	16

Crosstab

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Empathy	Kurang	Expected Count	15.1	9	16.0
		% within Empathy	68.8%	31.2%	100.0%
		% within Kembali Berobat	6.9%	50.0%	9.5%
		% of Total	6.5%	3.0%	9.5%
Total		Count	159	10	169
		Expected Count	159.0	10.0	169.0
		% within Empathy	94.1%	5.9%	100.0%
		% within Kembali Berobat	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	94.1%	5.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	20.373 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	15.657	1	.000		
Likelihood Ratio	12.023	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	20.253	1	.000		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.

b. Computed only for a 2x2 table

CROSSTABS

```

/TABLES=Jyankes BY kmbibrobt
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ
/CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
/COUNT ROUND CELL.

```

### Crosstabs

[DataSet1] F:\A tesis rev 270613 30713 60713\Proposal dan Hasil Tesis Uni\SPSS TERBAH  
sav

Jaminan Pelayanan Kes \* Kembali Berobat Crosstabulation

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Jaminan Pelayanan Kes	Pelayanan Kesehatan Umum	Count	48	3	51
		Expected Count	48.0	3.0	51.0

Jaminan Pelayanan Kes \* Kembali Berobat Crosstabulation

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Jaminan Pelayanan Kes	Pelayanan Kesehatan Umum	% within Jaminan Pelayanan Kes	94.1%	5.9%	100.0%
		% within Kembali Berobat	30.2%	30.0%	30.2%
		% of Total	28.4%	1.8%	30.2%
	Pelayanan Kesehatan Gratis (Askes, JKM, JKD)	Count	111	7	118
		Expected Count	111.0	7.0	118.0
		% within Jaminan Pelayanan Kes	94.1%	5.9%	100.0%
		% within Kembali Berobat	69.8%	70.0%	69.8%
		% of Total	65.7%	4.1%	69.8%
	Total	Count	159	10	169
Expected Count		159.0	10.0	169.0	
% within Jaminan Pelayanan Kes		94.1%	5.9%	100.0%	
% within Kembali Berobat		100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total		94.1%	5.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.000 <sup>a</sup>	1	.990		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.000	1	.990		
Fisher's Exact Test				1.000	.647
Linear-by-Linear Association	.000	1	.990		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,02.

b. Computed only for a 2x2 table

```

CROSSTABS
  /TABLES=TmptTinggl BY kmblbrobt
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ RISK
  /CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.

```

### Crosstabs

[DataSet1] F:\A tesis rev 270613 30713 60713\Proposal dan Hasil Tesis Uni\SPSS TERBARU.av

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tempat Tinggal * Kembali Berobat	169	100.0%	0	.0%	169	100.0%

#### Tempat Tinggal \* Kembali Berobat Crosstabulation

			Kembali Berobat		
			YA	TIDAK	Total
Tempat Tinggal	Dalam Wilayah Kerja PKM JB	Count	48	2	50
		Expected Count	47.0	3.0	50.0
		% within Tempat Tinggal	96.0%	4.0%	100.0%
		% within Kembali Berobat	30.2%	20.0%	29.6%
		% of Total	28.4%	1.2%	29.6%
	Di Luar Wilayah Kerja PKM JB	Count	111	8	119
		Expected Count	112.0	7.0	119.0
		% within Tempat Tinggal	93.3%	6.7%	100.0%
		% within Kembali Berobat	69.8%	80.0%	70.4%
		% of Total	65.7%	4.7%	70.4%
Total		Count	159	10	169
		Expected Count	159.0	10.0	169.0
		% within Tempat Tinggal	94.1%	5.9%	100.0%
		% within Kembali Berobat	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	94.1%	5.9%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.469 <sup>a</sup>	1	.494		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.107	1	.743		
Likelihood Ratio	.503	1	.478		
Fisher's Exact Test				.725	.388
Linear-by-Linear Association	.466	1	.495		
N of Valid Cases	169				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,96.

b. Computed only for a 2x2 table

## Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Tempat Tinggal (Dalam Wilayah Kerja PKM JB / Di Luar Wilayah Kerja PKM JB)	1.730	.354	8.449
For cohort Kembali Berobat = YA	1.029	.955	1.109
For cohort Kembali Berobat = TIDAK	.595	.131	2.704
N of Valid Cases	169		

```

GET
  FILE='G:\tesis rev 270613 30713 60713\SPSS TERBARU.sav'.
DATASET NAME DataSet0 WINDOW=FRONT.
LOGISTIC REGRESSION VARIABLES kmblbrobt
  /METHOD=ENTER tangibles reliability responsiveness assurance emphaty
  /CONTRAST (assurance)=Indicator(1)
  /CONTRAST (emphaty)=Indicator(1)
  /CONTRAST (tangibles)=Indicator(1)
  /CONTRAST (reliability)=Indicator(1)
  /CONTRAST (responsivnes)=Indicator(1)
  /SAVE=PRED
  /PRINT=GOODFIT CI(95)
  /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

```

## Logistic Regression

[DataSet1] G:\tesis rev 270613 30713 60713\SPSS TERBARU.sav

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	169	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	169	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		169	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
YA	0
TIDAK	1

### Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
Emphaty	Baik	153	.000
	Buruk	16	1.000
Reliability	Baik	159	.000
	Buruk	10	1.000
Responsiveness	Baik	159	.000
	Buruk	10	1.000
Assurance	Baik	158	.000
	Buruk	11	1.000
Tangibles	Baik	162	.000
	Buruk	7	1.000

### Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kembali Berobat		Percentage Correct
	YA	TIDAK			
Step 0	Kembali Berobat	YA	159	0	100.0
		TIDAK	10	0	.0
Overall Percentage					94.1

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
Step 0	Constant	-2.766	.326	71.997	1	.000	.063

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0	Variables		
	tangibles(1)	34.421	.000
	reliability(1)	37.103	.000
	responsivnes(1)	37.103	.000
	assurance(1)	33.038	.000
	emphaty(1)	20.373	.000
Overall Statistics		49.312	.000

**Block 1: Method = Enter**

Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	22.374	.000
	Block	22.374	.000
	Model	22.374	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	53.568 <sup>a</sup>	.124	.343

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	.405	1	.525

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		Kembali Berobat = YA		Kembali Berobat = TIDAK		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	5	4.929	0	.071	5
	2	144	144.830	5	4.170	149

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		Kembali Berobat = YA		Kembali Berobat = TIDAK		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	3	10	9,241	5	5,759	15

Classification Table<sup>a</sup>

	Observed	Predicted			Percentage Correct
		Kembali Berobat			
		YA	TIDAK		
Step 1	Kembali Berobat YA TIDAK	158	1	99.4	
	Overall Percentage	5	5	96.4	

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)		
							Lower	Upper	
Step 1 <sup>a</sup>	tangibles(1)	.720	1.717	.176	1	.675	2.055	.071	59.475
	reliability(1)	2.075	1.244	2.785	1	.095	7.968	.696	91.179
	responsivnes(1)	2.190	1.852	1.398	1	.237	8.935	.237	336.887
	assurance(1)	.387	1.976	.038	1	.845	1.473	.031	70.830
	emphaty(1)	-.781	2.016	.150	1	.699	.458	.009	23.801
	Constant	-3.548	.480	54.707	1	.000	.029		

a. Variable(s) entered on step 1: tangibles, reliability, responsivnes, assurance, emphaty.



### MASTER DATA

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
1	N	Laki-laki	30	SMP	Petani	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
2	M	Perempuan	30	SMA	IRT	Nbedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
3	R	Perempuan	18	SMA	Mhsw	Nbedah	JKM	Dlm	Ya	Ya
4	S	Laki-laki	55	SMP	Karswast	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
5	N	Laki-laki	41	SMA	Buruh	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
6	U	Perempuan	33	SMA	IRT	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
7	W	Perempuan	26	SMP	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
8	R	Laki-laki	19	Akademi	Mhsw	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
9	J	Perempuan	50	SMA	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
10	A	Perempuan	39	SMP	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
11	A	Perempuan	27	SMP	IRT	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
12	A	Laki-laki	22	Akademi	Petani	Bedah	ASKES	Dlm	Ya	Ya
13	K	Perempuan	49	SD	IRT	Nbedah	ASKES	Dlm	Ya	Ya
14	L	Laki-laki	23	SD	Buruh	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Tidak
15	R	Laki-laki	30	S-1	Tbecak	Bedah	JKM	Dlm	Tidak	Ya
16	I	Perempuan	28	SD	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Tidak
17	N	Perempuan	40	Akademi	IRT	Bedah	JKM	Dlm	Tidak	Ya
18	H	Perempuan	26	Akademi	IRT	Bedah	ASKES	Luar	Ya	Ya
19	A	Laki-laki	42	SMA	Karswast	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
20	M	Perempuan	23	SD	Pedagang	Bedah	JKM	Dlm	Ya	Ya
21	E	Perempuan	43	SMA	Pedagang	Nbedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
22	R	Perempuan	37	SMA	Pedagang	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
23	F	Perempuan	32	SMA	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
24	A	Perempuan	38	S-1	Pedagang	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
25	AR	Laki-laki	42	SD	Pedagang	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
26	B	Laki-laki	45	SMP	Pedagang	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
27	S	Laki-laki	43	SMP	Tbecak	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
28	S	Perempuan	19	SMA	Karswast	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
29	N	Perempuan	32	SD	Karswast	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
30	M	Perempuan	19	SMA	Mhsw	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
31	Y	Perempuan	29	SMA	Karswast	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
32	A	Laki-laki	29	SMA	Karswast	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
33	B	Laki-laki	27	SMA	Karswast	Nbedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
34	I	Perempuan	23	SMA	Karswast	Nbedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
35	I	Perempuan	23	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
36	J	Perempuan	48	Akademi	Karswast	Nbedah	ASKES	Dlm	Tidak	Ya
37	E	Perempuan	35	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
38	J	Perempuan	29	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
39	I	Laki-laki	32	SMA	Karswast	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
40	M	Perempuan	30	SMP	IRT	Nbedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
41	H	Perempuan	30	SMP	IRT	Nbedah	JKM	Dlm	Ya	Ya
42	T	Perempuan	30	SMA	IRT	Bedah	JKM	Luar	Ya	Ya
43	R	Perempuan	30	SMA	Pedagang	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
44	A	Laki-laki	33	SD	Karswast	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
45	R	Perempuan	51	S-1	PNS	Nbedah	ASKES	Dlm	Tidak	Ya
46	S	Laki-laki	35	SMA	Karswast	Nbedah	JKM	Dlm	Ya	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
47	A	Laki-laki	26	SMA	Karswast	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
48	M	Laki-laki	20	SMA	Mhsw	Nbedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
49	W	Laki-laki	33	SMA	Pengusaha	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
50	M	Perempuan	33	SMP	IRT	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
51	A	Perempuan	20	SMA	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
54	R	Laki-laki	20	Akademi	Mhsw	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
55	R	Perempuan	24	SMA	IRT	Bedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
56	M	Perempuan	44	SMP	Pengusaha	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
57	R	Perempuan	32	SMP	IRT	Bedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
58	N	Perempuan	25	SMA	IRT	Bedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
59	S	Perempuan	32	SMA	IRT	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
60	R	Perempuan	25	SMA	IRT	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
61	A	Perempuan	40	SD	IRT	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
62	E	Laki-laki	35	S-1	Karswast	Nbedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
63	S	Laki-laki	30	SMP	Pengusaha	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
64	B	Laki-laki	42	SMP	Pensiunan	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
65	S	Perempuan	41	SD	IRT	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
66	A	Laki-laki	63	Akademi	Pensiunan	Bedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
67	G	Laki-laki	35	S-1	Pengusaha	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
68	K	Perempuan	28	SMA	IRT	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
69	I	Laki-laki	23	SD	BH	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
70	N	Perempuan	42	SMP	IRT	Bedah	JKM	Luar	Ya	Ya
71	Z	Laki-laki	45	Akademi	Pedagang	Nbedah	ASKES	Dlm	Ya	Ya
72	U	Laki-laki	19	SMA	Karswast	Nbedah	ASKES	Dlm	Tidak	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
73	M	Perempuan	32	SD	IRT	Bedah	ASKES	Luar	Tidak	Tidak
74	A	Perempuan	27	SMA	IRT	Bedah	JKM	Luar	Ya	Ya
75	R	Perempuan	32	SMA	IRT	Bedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
76	S	Perempuan	25	SMP	IRT	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
77	M	Perempuan	25	SMP	IRT	Bedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
78	S	Laki-laki	39	SD	Pedagang	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
79	M	Laki-laki	43	SMP	Pedagang	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
80	M	Perempuan	18	SMA	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
81	S	Laki-laki	47	SMA	Pedagang	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
82	I	Perempuan	23	S-1	Karswast	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
83	L	Perempuan	27	SMP	Pengusaha	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
84	A	Perempuan	50	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
85	L	Perempuan	23	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
86	S	Laki-laki	30	SMP	Pedagang	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
87	E	Perempuan	29	SMA	Pengusaha	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
88	W	Perempuan	26	SMP	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
89	S	Perempuan	38	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
90	L	Laki-laki	45	SMA	Pedagang	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
91	R	Laki-laki	55	SD	Buruh	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
92	A	Perempuan	30	SMP	IRT	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
93	R	Perempuan	32	SD	IRT	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
94	A	Perempuan	22	SMA	Pedagang	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
95	H	Laki-laki	55	SMA	Buruh	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
96	A	Laki-laki	40	SD	Buruh	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
97	L	Perempuan	25	SD	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
98	I	Laki-laki	45	SMA	Pedagang	Bedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
99	W	Perempuan	39	SD	IRT	Nbedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
100	S	Perempuan	32	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
101	S	Perempuan	30	SMP	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
102	I	Laki-laki	21	SMA	Karswast	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
103	W	Perempuan	36	SMP	IRT	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
104	S	Laki-laki	31	SD	Tbecak	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
105	F	Laki-laki	37	S-1	Karswast	Nbedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
106	A	Laki-laki	55	SMP	Karswast	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
107	S	Perempuan	32	SMP	IRT	Bedah	JKD	Luar	Ya	Tidak
108	I	Perempuan	35	SMA	Karswast	Nbedah	JKM	Dlm	Tidak	Ya
109	H	Perempuan	43	SMP	Pedagang	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
110	N	Perempuan	27	SMA	Karswast	Nbedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
111	A	Laki-laki	35	SMA	Karswast	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
112	S	Perempuan	41	SMP	IRT	Bedah	JKM	Dlm	Tidak	Ya
113	A	Laki-laki	37	SD	Buruh	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
114	A	Laki-laki	22	SMA	Mhsw	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
115	H	Perempuan	23	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
116	H	Perempuan	40	SMA	Pengusaha	Bedah	JKM	Dlm	Tidak	Ya
117	Y	Laki-laki	38	SMA	Buruh	Bedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
118	F	Perempuan	35	SMA	IRT	Bedah	JKM	Luar	Ya	Ya
119	A	Laki-laki	34	SMP	Pengusaha	Bedah	JKD	Luar	Ya	Tidak
120	L	Perempuan	42	SMP	IRT	Nbedah	JKM	Dlm	Ya	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
121	S	Laki-laki	40	S-1	Pengusaha	Nbedah	UMUM	Dlm	Ya	Tidak
122	E	Laki-laki	30	S-1	Karswast	Bedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
123	A	Laki-laki	38	SMP	Pedagang	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
124	N	Perempuan	24	Akademi	IRT	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
125	E	Perempuan	40	S-1	Karswast	Bedah	ASKES	Luar	Tidak	Tidak
126	H	Laki-laki	52	SMP	Karswast	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya
127	M	Perempuan	33	SMP	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
128	A	Perempuan	28	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
129	R	Laki-laki	45	SMA	Karswast	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
130	A	Laki-laki	30	SMP	Karswast	Bedah	JKM	Luar	Ya	Ya
131	A	Laki-laki	28	SMA	Pedagang	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
132	A	Laki-laki	58	SD	Pedagang	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
133	W	Perempuan	40	Akademi	Pedagang	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Tidak
134	S	Perempuan	40	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
135	A	Laki-laki	60	SMA	Pensiunan	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
136	S	Laki-laki	21	S-1	Karswast	Nbedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
137	Y	Laki-laki	48	SMA	Petani	Nbedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
138	K	Laki-laki	36	S-1	PNS	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
139	A	Laki-laki	25	S-1	Tbekerja	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
140	A	Perempuan	27	S-1	PNS	Nbedah	ASKES	Luar	Ya	Tidak
141	S	Perempuan	35	SMA	Karswast	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
142	S	Perempuan	21	SMA	Mhsw	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
143	S	Laki-laki	26	SMP	Karswast	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
144	R	Perempuan	25	SMA	Karswast	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
145	M	Perempuan	35	SD	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
146	H	Perempuan	42	SMA	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
147	S	Laki-laki	42	S-1	PNS	Nbedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
148	N	Laki-laki	26	S-1	Pedagang	Nbedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
149	A	Laki-laki	29	SMA	Karswast	Bedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
150	M	Perempuan	35	S-1	IRT	Bedah	UMUM	Dlm	Tidak	Ya
151	R	Laki-laki	29	SMA	Karswast	Bedah	JKM	Luar	Tidak	Ya
152	H	Laki-laki	46	SD	Pedagang	Nbedah	JKD	Dlm	Ya	Ya
153	I	Perempuan	20	SMA	Karswast	Nbedah	JKD	Luar	Ya	Ya
154	R	Perempuan	33	SMA	IRT	Bedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
155	W	Laki-laki	35	SMP	Buruh	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
156	H	Perempuan	24	SMA	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
157	H	Perempuan	20	SMA	IRT	Bedah	JKD	Dlm	Tidak	Ya
158	B	Laki-laki	40	SD	Buruh	Nbedah	JKM	Dlm	Tidak	Ya
159	S	Laki-laki	53	S-1	PNS	Nbedah	ASKES	Luar	Tidak	Ya
160	M	Laki-laki	24	Akademi	Mhsw	Nbedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya
161	F	Perempuan	40	SMA	IRT	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
162	D	Perempuan	49	Akademi	PNS	Nbedah	ASKES	Dlm	Tidak	Tidak
163	I	Perempuan	30	SMA	IRT	Bedah	JKM	Luar	Ya	Ya
164	S	Laki-laki	35	SD	Pengusaha	Nbedah	UMUM	Luar	Ya	Ya
165	A	Laki-laki	39	SMA	Karswast	Bedah	JKD	Luar	Ya	Ya
166	S	Laki-laki	20	SMA	Karswast	Bedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
167	J	Perempuan	42	SD	IRT	Nbedah	JKD	Luar	Tidak	Ya
168	H	Perempuan	33	SMP	IRT	Bedah	UMUM	Luar	Tidak	Ya

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN									
	NAMA	JK	UMUR	PENDD	PKRJN	KASUS	JAMINAN	ALAMAT	PBRSL	KEMBALI
169	H	Perempuan	40	SMP	IRT	Nbedah	JKM	Luar	Ya	Ya

---



MASTER DATA																														
No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																												
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY							
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total		
1	N	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	4	3	16		
2	M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15		
3	R	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12	2	2	3	3	4	4	18	4	2	4	3	4	17		
4	S	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14		
5	N	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15		
6	U	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	3	3	10	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	4	17		
7	W	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	3	3	2	8	1	2	3	3	2	3	14	1	3	3	2	3	12		
8	R	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	19	2	3	3	3	3	14		
9	J	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	4	3	3	3	19	3	4	1	3	3	14		
10	A	4	4	4	4	16	1	1	4	1	7	4	4	1	9	4	1	4	1	1	1	12	4	4	4	4	4	20		
11	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15		
12	A	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20		
13	K	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15		
14	L	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	19		
15	R	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	4	4	3	3	4	21	3	3	4	4	4	18		
16	I	4	4	2	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15		
17	N	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20		
18	H	2	2	2	1	7	1	1	2	1	5	2	1	1	4	2	3	3	2	2	1	13	1	2	2	3	3	11		
19	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19		
20	M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15		
21	E	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	3	3	16		

No.	JAWABAN RESPONDEN																											
	NAMA	TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
22	R	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15
23	F	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
24	A	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
25	AR	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	20
26	B	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	3	3	2	3	3	18	4	3	3	3	3	16
27	S	3	3	4	3	13	3	2	4	3	12	4	4	4	12	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	4	4	18
28	S	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15
29	N	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15
30	M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
31	Y	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	4	3	17
32	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
33	B	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
34	I	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
35	I	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
36	J	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
37	E	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20
38	J	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
39	I	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20
40	M	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	19
41	H	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	14
42	T	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	14
43	R	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
44	A	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	4	19

No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																										
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
45	R	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20
46	S	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
47	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
48	M	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
49	W	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
50	M	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	4	4	12	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	4	3	17
51	A	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	3	16
52	R	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	4	4	1	4	4	21	4	4	4	4	4	20
53	A	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	4	17
54	R	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20
55	R	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15
56	M	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	R	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	3	3	15
58	N	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	10	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
59	S	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	4	3	17
60	R	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	19
61	A	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	15
62	E	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
63	S	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	3	3	3	2	15	3	2	2	3	2	12
64	B	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
65	S	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	2	2	2	6	2	2	3	2	2	3	14	2	2	2	2	3	11
66	A	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	4	4	2	2	2	16	4	3	3	2	2	14
67	G	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	3	3	4	3	3	16

No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																										
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
68	K	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	12	1	1	3	3	3	4	15	3	3	4	4	4	18
69	I	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	4	3	17
70	N	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	9	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	3	4	18
71	Z	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20
72	U	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	12	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	4	17
73	M	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	3	4	18
74	A	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	3	3	10	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	3	3	18
75	R	3	3	4	4	14	4	2	4	3	13	4	4	4	12	3	3	4	3	3	4	20	3	4	3	3	3	16
76	S	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
77	M	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
78	S	4	3	2	3	12	2	2	2	3	9	3	3	2	8	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	2	2	10
79	M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
80	M	2	2	4	2	10	4	3	4	3	14	4	3	4	11	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19
81	S	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	4	4	19
82	I	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
83	L	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	3	15
84	A	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	4	18
85	L	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
86	S	3	3	4	4	14	3	4	2	3	12	2	3	3	8	3	4	4	3	3	3	20	2	2	3	2	3	12
87	E	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	19
88	W	2	3	2	4	11	3	2	4	2	11	4	3	3	10	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16
89	S	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
90	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20

No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																										
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
91	R	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
92	A	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	9	3	4	4	1	3	4	19	3	4	4	4	4	19
93	R	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
94	A	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	11	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	20
95	H	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	15
96	A	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	10	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	3	18
97	L	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	3	2	3	8	3	2	3	2	3	1	14	3	1	3	2	2	11
98	I	4	3	4	3	14	4	3	2	1	10	4	3	2	9	4	3	4	3	2	1	17	4	3	2	1	1	11
99	W	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
100	S	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15
101	S	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	3	2	1	6	4	4	2	3	3	2	18	2	2	3	2	3	12
102	I	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
103	W	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	4	4	18
104	S	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
105	F	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	4	3	3	3	19	3	4	4	4	3	18
106	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
107	S	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	3	4	19
108	I	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	2	8	2	3	3	3	3	2	16	4	2	2	3	3	14
109	H	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	3	4	10	3	3	3	3	4	3	19	2	2	3	3	3	13
110	N	3	4	3	3	13	2	4	2	3	11	4	3	3	10	4	3	2	2	3	3	17	4	3	4	2	4	17
111	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
112	S	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
113	A	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20

No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																										
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
114	A	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	2	2	4	3	17	2	2	3	2	2	11
115	H	2	4	3	3	12	4	1	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
116	H	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	11	4	4	3	3	3	3	20	3	4	3	3	4	17
117	Y	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
118	F	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
119	A	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	2	1	5	2	2	2	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10
120	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
121	S	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5
122	E	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	4	4	3	4	3	21	4	4	4	4	4	20
123	A	2	2	1	3	8	3	3	3	3	12	2	2	2	6	2	2	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5
124	N	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	4	2	2	3	3	17	3	3	3	3	3	15
125	E	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	1	1	6
126	H	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	3	3	17
127	M	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
128	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
129	R	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	3	3	3	20	3	3	4	4	3	17
130	A	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
131	A	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20
132	A	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	3	3	16
133	W	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10
134	S	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	15
135	A	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
136	S	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20

No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																										
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
137	Y	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
138	K	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
139	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
140	A	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	2	2	1	5	2	1	2	1	1	1	8	2	2	2	2	2	10
141	S	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	19
142	S	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	19
143	S	3	2	3	3	11	3	2	4	2	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	3	4	17
144	R	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
145	M	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
146	H	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
147	S	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	3	4	4	4	3	21	4	3	4	3	3	17
148	N	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15
149	A	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	3	16
150	M	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	2	3	8	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15
151	R	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
152	H	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	4	4	12	3	3	4	3	4	3	20	3	3	4	4	4	18
153	I	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	4	3	3	10	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	4	18
154	R	4	3	4	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
155	W	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
156	H	4	4	4	4	16	1	1	4	1	7	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
157	H	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18
158	B	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	4	3	3	4	21	3	4	4	4	3	18
159	S	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	16

No.	NAMA	JAWABAN RESPONDEN																										
		TANGIBLES					RELIABILITY					RESPONSIVENESS				ASSURANCE							EMPHATY					
		1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	21	22	Total
160	M	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	4	16
161	F	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	10	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15
162	D	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	4	19
163	I	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	3	16
164	S	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15
165	A	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
166	S	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
167	J	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19
168	H	4	4	2	2	12	3	3	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	4	4	3	19	2	4	4	4	4	18
169	H	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20



NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
1	N	1	0	0	0	0	0	0
2	M	0	0	1	0	0	0	0
3	R	0	1	0	0	0	0	0
4	S	1	0	0	0	0	0	0
5	N	0	0	0	0	0	1	0
6	U	1	0	0	0	0	0	0
7	W	1	0	0	0	0	0	0
8	R	0	0	1	0	0	0	0
9	J	1	1	1	1	0	0	0
10	A	1	1	0	0	0	0	0
11	A	1	0	1	1	0	0	0
12	A	0	1	0	0	0	0	0
13	K	1	0	0	0	0	0	0
14	L	0	0	0	0	0	0	0
15	R	1	0	0	0	0	0	0
16	I	0	0	0	0	0	0	0
17	N	0	0	0	0	0	1	0
18	H	1	0	0	0	0	0	0
19	A	1	0	0	0	0	0	0
20	M	1	0	0	0	0	0	0
21	E	1	0	0	0	1	0	0
22	R	1	0	0	0	0	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
23	F	0	0	0	0	1	0	0
24	A	0	0	1	0	0	0	0
25	AR	0	0	1	0	0	0	0
26	B	1	0	0	0	0	0	0
27	S	0	1	0	0	0	0	0
28	S	1	0	0	0	1	0	0
29	N	1	0	0	0	0	0	0
30	M	0	0	0	0	1	0	0
31	Y	1	0	0	1	1	0	0
32	A	0	1	1	1	0	0	0
33	B	1	0	0	0	0	0	0
34	I	1	0	0	0	0	0	0
35	I	0	1	0	0	0	0	0
36	J	1	0	1	0	1	0	0
37	E	0	0	1	0	0	0	0
38	J	1	1	1	1	1	0	0
39	I	0	0	0	0	1	0	0
40	M	1	0	0	0	0	0	0
41	H	1	0	0	0	0	0	0
42	T	1	0	0	0	1	0	0
43	R	1	0	0	0	0	0	0
44	A	0	1	0	0	0	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
45	R	1	0	1	1	0	0	0
46	S	1	0	0	0	0	0	0
47	A	0	1	1	1	0	0	0
48	M	1	0	1	1	0	0	0
49	W	1	0	0	0	0	0	0
50	M	0	0	0	0	1	0	0
51	A	1	0	0	0	0	0	0
52	R	1	0	0	0	0	0	0
53	A	1	0	0	0	0	0	0
54	R	1	0	0	0	0	0	0
55	R	1	0	0	0	0	0	0
56	M	0	0	0	0	1	0	0
57	R	1	0	1	0	0	0	0
58	N	0	0	0	0	1	0	0
59	S	0	0	1	0	0	0	0
60	R	1	0	0	0	0	0	0
61	A	0	0	0	0	1	0	0
62	E	1	0	0	0	0	0	0
63	S	1	0	0	0	0	0	0
64	B	1	0	0	0	0	0	0
65	S	0	0	1	0	0	0	0
66	A	1	0	1	0	1	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
67	G	0	0	0	0	1	0	0
68	K	1	0	0	0	0	0	0
69	I	0	0	0	0	0	1	0
70	N	1	0	0	0	0	0	0
71	Z	0	0	0	0	1	0	0
72	U	1	0	0	0	0	0	0
73	M	0	0	0	0	0	0	0
74	A	1	0	0	0	0	0	0
75	R	0	0	0	0	1	0	0
76	S	0	0	1	0	0	0	0
77	M	0	0	0	0	1	0	0
78	S	1	0	0	0	0	0	0
79	M	1	0	0	0	0	0	0
80	M	1	0	0	0	0	0	0
81	S	1	0	1	0	1	0	0
82	I	1	0	0	0	0	0	0
83	L	1	0	0	0	1	0	0
84	A	1	0	0	0	0	0	0
85	L	0	0	1	0	0	0	0
86	S	1	1	0	1	0	0	0
87	E	1	0	1	0	0	0	0
88	W	0	0	0	0	1	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
89	S	1	0	0	0	0	0	0
90	L	1	0	0	0	0	0	0
91	R	1	0	0	0	0	0	0
92	A	1	0	0	0	0	0	0
93	R	1	0	0	0	0	0	0
94	A	0	0	1	0	0	0	0
95	H	0	0	0	0	0	0	1
96	A	1	0	0	0	1	0	0
97	L	1	0	0	0	0	0	0
98	I	0	0	0	0	1	0	0
99	W	1	0	0	0	0	0	0
100	S	1	0	0	0	1	0	0
101	S	1	0	0	0	0	0	0
102	I	1	0	0	0	0	0	0
103	W	0	0	1	0	0	0	0
104	S	0	0	1	0	0	0	0
105	F	0	0	1	0	0	0	0
106	A	1	0	0	0	0	0	0
107	S	0	0	0	0	0	0	0
108	I	1	0	0	0	0	1	0
109	H	1	0	0	0	0	1	0
110	N	1	0	0	0	0	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
111	A	1	0	0	0	0	0	0
112	S	0	0	1	0	0	0	0
113	A	1	0	1	0	0	0	0
114	A	0	0	1	0	0	0	0
115	H	1	0	1	1	0	0	0
116	H	1	0	1	0	0	0	0
117	Y	1	1	1	1	1	0	0
118	F	1	0	0	0	0	0	0
119	A	0	0	0	0	0	0	0
120	L	1	1	0	1	1	0	0
121	S	0	0	0	0	0	0	0
122	E	1	0	0	0	0	0	0
123	A	0	0	0	0	1	0	0
124	N	0	0	1	0	0	0	0
125	E	0	0	0	0	0	0	0
126	H	1	0	0	0	0	0	0
127	M	0	1	0	0	0	0	0
128	A	0	0	0	0	1	0	0
129	R	1	0	1	0	1	0	0
130	A	0	0	0	0	0	1	0
131	A	1	0	1	0	0	0	0
132	A	0	1	0	0	0	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
133	W	0	0	0	0	0	0	0
134	S	1	0	0	0	1	0	0
135	A	1	0	0	0	0	0	0
136	S	1	0	0	0	0	0	0
137	Y	1	0	0	0	0	0	0
138	K	0	0	1	0	0	0	0
139	A	1	0	0	0	0	0	0
140	A	0	0	0	0	0	0	0
141	S	1	1	1	1	1	0	0
142	S	1	0	0	0	0	0	0
143	S	0	0	0	0	1	0	0
144	R	0	1	0	0	1	0	0
145	M	0	0	0	0	1	0	0
146	H	1	0	0	0	0	0	0
147	S	1	0	1	0	0	0	0
148	N	1	0	0	0	0	0	0
149	A	1	0	0	0	0	0	0
150	M	0	0	0	0	1	0	0
151	R	1	0	1	1	0	0	0
152	H	1	0	0	0	0	0	0
153	I	1	0	0	0	0	0	0
154	R	1	0	1	0	0	0	0

NO.	NAMA	ALASAN KEMBALI BEROBAT						
		A	B	C	D	E	F	G
155	W	1	0	0	0	0	0	0
156	H	1	0	1	1	1	0	0
157	H	1	0	0	0	0	0	0
158	B	1	0	0	0	0	0	0
159	S	1	0	0	0	1	0	0
160	M	0	0	1	0	0	0	0
161	F	1	0	1	1	0	0	0
162	D	0	0	0	0	0	0	0
163	I	1	0	0	0	0	0	0
164	S	0	0	0	0	1	0	0
165	A	0	0	0	0	1	0	0
166	S	0	0	0	0	1	0	0
167	J	1	0	0	0	0	0	0
168	H	0	0	0	0	1	0	0
169	H	0	0	0	0	1	0	0

Ket : - A = Dekat dengan tempat tinggal saya

E = Dilayani dengan cepat

B = Dokter dan perawatnya cukup

F = Tidak ada pilihan tempat berobat lain

C = Dokter dan perawatnya ramah dan sopan

G = Lain-lain

D = Ruang UGDnya bersih dan nyaman

1 = Ya

0 = Tdk



**10 KASUS TERBESAR DI RUANG UGD**

<b>No.</b>	<b>KASUS</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Kasus Bedah	1899
2.	Febris	713
3.	Gea	703
4.	Dispepsia	377
5.	Diare	128
6.	Kasus Infeksi	87
7.	Cefalgia	57
8.	Hipertensi	36
9.	Sesak	30
10.	Kasus Lain-lain	26

---