

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

	PRODI FARMASI FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	
<p>Nomor : 028/IL.3.UMG/PFAR/F/2022 Lamp. : 1 berkas Hal : <i>Permohonan Ijin Penelitian LTA</i></p>		
<p>Kepada Yth. Kepala Apotek Diva Lamongrejo JL. Lamongrejo No.30, Jetis Lamongan Di Tempat</p>		
<p><i>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</i></p>		
<p>Berkeanaan dengan penyusunan laporan tugas akhir (LTA) bagi mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, maka kami mohon mahasiswa tersebut di bawah ini :</p>		
Nama	: Oktavia putri rahayu	
NIM	: 191105030	
Judul Penelitian	: Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo.	
<p>Kami berharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun laporan tugas akhir (LTA) pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan instansi Bapak/Ibu.</p>		
<p>Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami lampirkan :</p>		
<ol style="list-style-type: none">1. KTM2. Proposal LTA		
<p>Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.</p>		
<p><i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</i></p>		
		 <p>Gresik, 24 Februari 2022 Apf. Dian Ratnasari, S.Farm., MT.</p>
<p>Tindakan: 1. Arsip</p>		

AKREDITASI BAN-PT 0633/LAM-PTKes/Akr/Dip/IX/2018	<i>The Power of Islamic Entrepreneurship</i> J. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp. (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: http://www.umg.ac.id , Email: info@umg.ac.id
--	---

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian



APOTEK DIVA LAMONGREJO

Jl. Lamongrejo no. 30 Kcl. Jctis
Kec. Lamongan Kab. Lamongan
Telpon 08113199948

Lamongan 05 Februari 2022

Apotek

Nomor : 01/Divalamongrejo/II/2022

Lamp :-

Perihal : Persetujuan izin Penelitian

Kepada Yth : Ketua program studi DIII farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat dan proposal tentang Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia untuk menyiapkan data yang diperlukan untuk penelitian mahasiswa saudara.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

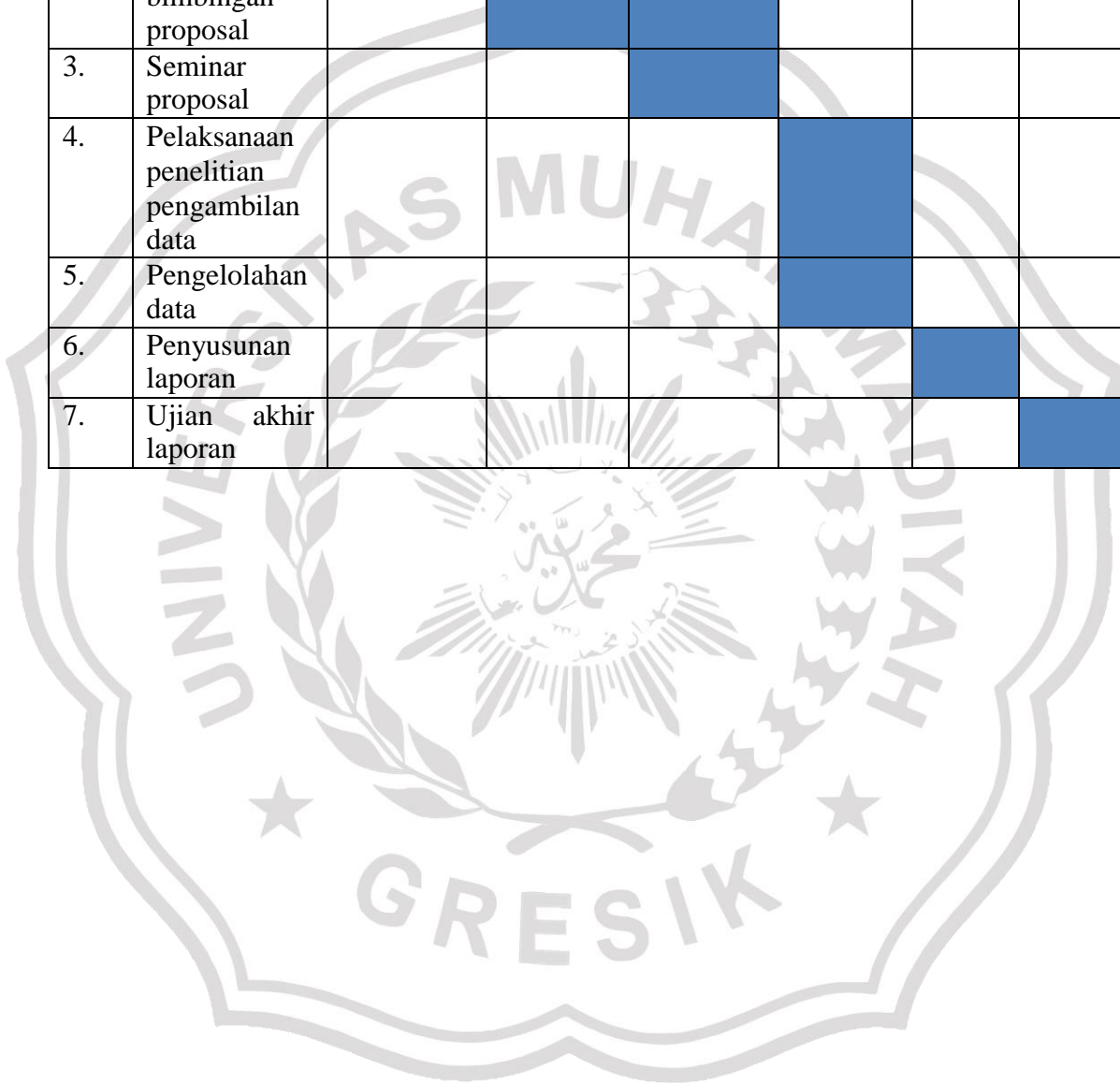
Hormat Kami,

Apotek Diva Lamongrejo

(Apt. Dwi Asih., S. Farm)

Lampiran 3. Jadwal Penelitian

No.	Uraian	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Persiapan Penelitian (Penentuan judul)							
2.	Penyusunan dan bimbingan proposal							
3.	Seminar proposal							
4.	Pelaksanaan penelitian pengambilan data							
5.	Pengelolaan data							
6.	Penyusunan laporan							
7.	Ujian akhir laporan							



Lampiran 4. Pernyataan kesediaan menjadi responden penelitian

**PERNYATAAN KESEDIAAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Saya yang bernama OKTAVIA PUTRI RAHAYU (191105030) mahasiswa Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik. Saat ini sedang melakukan penelitian tentang **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA LAMONGREJO**. Penelitian ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir di Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Untuk kepentingan penelitian saya, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya kali ini. Selanjutnya saya mohon untuk mengisi kuisioner dengan memberikan jawaban dengan sifat jujur dan apa adanya. Jika bersedia, silahkan menandatangani lembar persetujuan ini sebagai bukti kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/i, bahwa kuisioner ini bersifat **rahasia**.

Atas partisipasi bapak/ibu/saudara/i dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan benar. Data ini hanya digunakan untuk penelitian dan kerahasiaan tetap dijamin oleh peneliti

1. Nama Responden :
2. Alamat :

Lamongan, Januari 2022

(.....)

Lampiran 5. Lembar Kuisisioner

KUISIONER PENELITIAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA LAMONGREJO

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin : a). Laki-laki b). Perempuan
4. Pendidikan terakhir :
5. Pekerjaan :

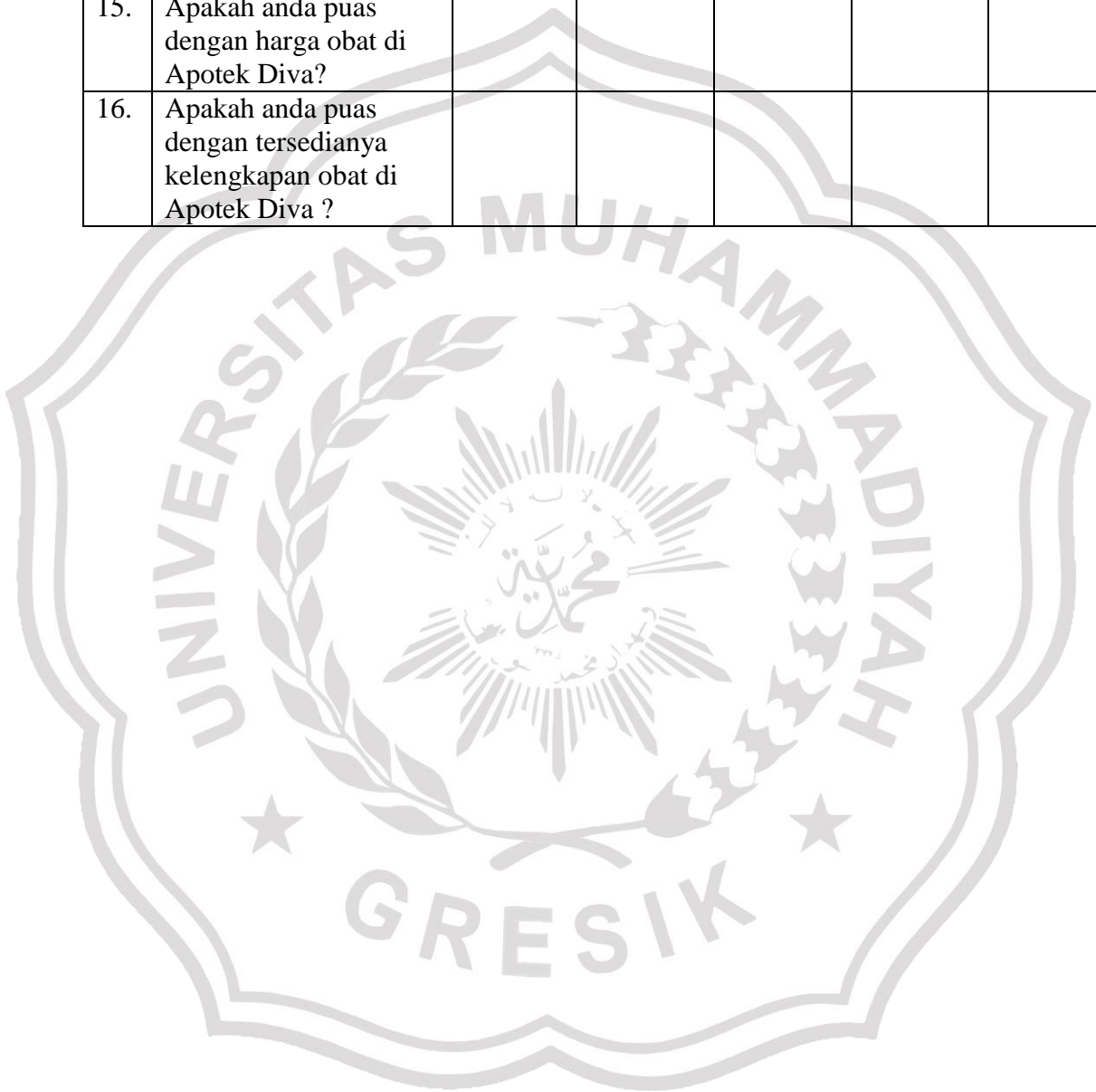
DAFTAR PERTANYAAN

Berikan tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang tepat menurut anda!

Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
No.	Pertanyaan	Klasifikasi				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1.	Bagaimana kepuasan yang diberikan petugas apotek dalam memberikan informasi obat ?					
2.	Bagaimana kepuasan anda dengan pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?					
Dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Apakah anda puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan obat?					
4.	Bagaimana kepuasan anda dengan kecepatan kasir dalam pelayanan ?					

5.	Apakah anda puas dengan penyampaian informasi obat yang diberikan petugas apotek jelas dan mudah dimengerti ?					
Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)						
6.	Apakah anda puas dengan petugas apotek yang memberikan harga obat sesuai dengan pelayanan yang diberikan ?					
7.	Apakah anda puas dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?					
8.	Bagaimana kepuasan anda tentang pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi obat ke pasien ?					
9.	Apakah anda puas dengan petugas dalam memberikan jaminan atas kesalahan yang telah dilakukan oleh Apotek Diva ?					
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)						
10.	Apakah anda puas dengan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas?					
11.	Apakah anda puas dengan perhatian yang diberikan oleh petugas Apotek Diva kepada pasien ?					
Dimensi Berwujud (<i>Tanggibility</i>)						
12.	Bagaimana kepuasan anda dari kenyamanan ruangan dengan tersedianya AC ?					

13.	Bagaimana kepuasan anda dari kenyamanan ruangan dengan tersedianya televisi ?					
14.	Bagaimana kepuasan anda dengan tersedianya tempat duduk yang cukup ?					
15.	Apakah anda puas dengan harga obat di Apotek Diva?					
16.	Apakah anda puas dengan tersedianya kelengkapan obat di Apotek Diva ?					



Lampiran 6. Lembar Kuisisioner Yang Sudah Diisi Oleh Responden

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan kesediaan menjadi responden penelitian

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bernama OKTAVIA PUTRI RAHAYU (191105030) mahasiswa Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik. Saat ini sedang melakukan penelitian tentang **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA LAMONGREJO**. Penelitian ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir di Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Untuk kepentingan penelitian saya, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya kali ini. Selanjutnya saya mohon untuk mengisi kuisisioner dengan memberikan jawaban dengan sifat jujur dan apa adanya. Jika bersedia, silahkan menandatangani lembar persetujuan ini sebagai bukti kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/i. bahwa kuisisioner ini bersifat **rahasia**.

Atas partisipasi bapak/ibu/saudara/i dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan benar. Data ini hanya digunakan untuk penelitian dan kerahasiaan tetap dijamin oleh peneliti

1. Nama Responden : *RETNO NB*
2. Alamat : *JL. SUWOKO No. 186 Lmg*

Lamongan, Mei 2022

(.....)

Lampiran 2. Lembar Kuisisioner

KUISISIONER PENELITIAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA LAMONGREJO

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : RETNO NB
2. Umur : 37
3. Jenis kelamin : a). Laki-laki b). Perempuan
4. Pendidikan terakhir : S1
5. Pekerjaan : SWASTA

DAFTAR PERTANYAAN

Berikan tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang tepat menurut anda!

Dimensi Kehandalan (Reliability)						
No.	Pertanyaan	Klasifikasi				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1.	Bagaimana kepuasan yang diberikan petugas apotek dalam memberikan informasi obat ?				✓	
2.	Bagaimana kepuasan anda dengan pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?				✓	
Dimensi ketanggapan (Responsiveness)						
3.	Apakah anda puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan obat?				✓	

4.	Bagaimana kepuasan anda dengan kecepatan kasir dalam pelayanan ?				✓	
5.	Apakah anda puas dengan penyampaian informasi obat yang diberikan petugas apotek jelas dan mudah dimengerti ?			✓		
Dimensi jaminan (Assurance)						
6.	Apakah anda puas dengan petugas apotek yang memberikan harga obat sesuai dengan pelayanan yang diberikan ?				✓	
7.	Apakah anda puas dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?			✓		
8.	Bagaimana kepuasan anda tentang pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi obat ke pasien ?			✓		
9.	Apakah anda puas dengan petugas dalam memberikan jaminan atas kesalahan yang telah dilakukan oleh Apotek Diva ?			✓		
Dimensi Empati (Empathy)						
10.	Apakah anda puas dengan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas?				✓	
11.	Apakah anda puas dengan perhatian yang diberikan oleh petugas Apotek Diva kepada pasien ?				✓	
Dimensi Bukti langsung (Tangibility)						
12.	Bagaimana kepuasan anda dari kenyamanan				✓	

	ruangan dengan tersedianya AC ?					
13.	Bagaimana kepuasan anda dari kenyamanan ruangan dengan tersedianya televisi ?				✓	
14.	Bagaimana kepuasan anda dengan tersedianya tempat duduk yang cukup ?			✓		
15.	Apakah anda puas dengan harga obat di Apotek Diva?				✓	
16.	Apakah anda puas dengan tersedianya kelengkapan obat di Apotek Diva ?			✓		

Lampiran 7. Lembar Bimbingan











a. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1

	PROGRAM STUDI DIPLI FARMASI	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi :
	FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA	Halaman : 1

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Oktavia Putri Rahayu
 NIM : 191105030
 Pembimbing 1 : Diah Ratnasari S.Farm., Apt., MT

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	20-12-2021	Konsultasi Pengajuan Judul LTA	
2.	05-01-2022	Bimbingan Bab 1-3	
3.	19-01-2022	Revisi bimbingan Bab 1-3	
4.	3-02-2022	Bimbingan Bab 1-3	
5.	10-02-2022	Revisi bimbingan Bab 1-3	
6.	14-02-2022	Bimbingan Bab 1-3	
7.	15-02-2022	Persetujuan Seminar proposal	
8.	18-02-2022	Bimbingan ppt seminar proposal	
9.	22-06-2022	Bimbingan Bab 4-5	
10.	11-07-2022	Revisi bimbingan bab 4-5 dan persetujuan sidang akhir LTA	

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA










b. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/JUMG/LTA/003
	FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA	Tanggal : 01 04 2021
		Revisi :
		Halaman : 2

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Oktavia Putri Rahayu
 NIM : 191105030
 Pembimbing 2 : Sanatun Na'imah, S.N., M.Si

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	05-02-2021	Konsultasi Pengajuan Judul LTA	
2.	07-02-2021	Bimbingan Bab 1-3	
3.	12-02-2021	Revisi bimbingan Bab 1-3	
4.	13-02-2021	Bimbingan Bab 1-3 dan revisi bimbingan Bab 1-3	
5.	15-02-2021	Persetujuan Seminar Proposal	
6.	19-02-2021	Bimbingan ppt Seminar proposal	
7.	15-07-2021	Bimbingan Bab 4-5	
8.	07-07-2021	Revisi bimbingan Bab 4-5	
9.	11-07-2021	Persetujuan sidang akhir LTA	

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini ditampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA


Lampiran 8. Lembar Revisi Seminar Proposal

a. Lembar Revisi Seminar Proposal Dosen Penguji 1

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/009
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Tanggal : 01-04-2021
		Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Oktavia putri rahayu
NIM : 191105030
Judul LTA : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo
Tanggal Ujian Sidang LTA : 21 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
<ol style="list-style-type: none">1. Abstrak diperbaiki2. Dasar penelitian diperkuat3. Latar belakang kebanyakan, dipersingkat lagi4. Diperbaiki penulisan nama penulis di daftar pustaka, seperti akmad dkk 2019 (hindari dkk di daftar pustaka)5. Bab 3 diperbaiki (waktu pengambilan data, populasi sampel, kuesioner diperjelas, tambahkan alur pengambilan data di sub bab pengambilan data, tambahkan analisis data)	9 Maret 2022	

Gresik, 9 Maret 2022

Penguji 1/2/3,



Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd.



b. Lembar Revisi Seminar Proposal Dosen Penguji 2

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3F-AP/II.3/UMGA.LTA/006 Tanggal : 01 01 2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Revisi : Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : OKTAVIA PUTRI RAHAYU
 NIM : 191105030
 Judul LTA : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
 DI APOTEK DIVA LAMONGREJO
 Tanggal Sempro LTA : 21 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Typo diperbaiki	15-2-2022	<i>[Signature]</i>
2. Analisis data lebih dipahami	15-2-2022	<i>[Signature]</i>

Gresik, 21 Februari 2022

Penguji 1/2/3,

[Signature]

Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T.


GRESIK

c. Lembar Revisi Seminar Proposal Dosen Penguji 3

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/1.3/UMGLTA/006
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Tanggal : 01-04-2021
		Revisi : Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORANTUGAS AKHIR(LTA)

Nama : Oktavia Putri R.
 NIM : 191105030
 Judul LTA : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek
 Diva Lamongan
 TanggalSempro LTA : 21 Februari 2022

Saran Perbaikan(Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
- Perbaiki naskah proposal sesuai komentar atau saran semua penguji	03 Juni 2022	

Gresik, 21 Februari 2022

Penguji 4/2/3,



Janatun Na'imah, S.Si., M.Si.


Lampiran 9. Lembar Revisi Sidang Laporan Tugas Akhir

a. lembar revisi sidang Laporan Tugas Akhir dosen penguji 1

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/009
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Tanggal : 01-04-2021
		Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR(LTA)

Nama : Oktavia putri rahayu
NIM : 191105030
Judul LTA : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo
Tanggal Ujian Sidang LTA : 14 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Perbaiki abstrak 2. Perbaiki dalam memaparkan hasil penelitian 3. Perbaiki penulisan di bab 4, seperti kolom "no" tidak perlu,tanda % cukup di kolom paling atas, dll 4. Penggolongan usia didasarkan oleh apa? 5. Pembahasan data khusus perlu perbaikan. Kalau kategori masih sangat puas, tidak baik jika dianggap itu "kurang" 6. Saran ditambah	9 Agustus 2022	

Gresik, 9 Agustus 2022

Penguji 1/2/3,



Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd.



b. lembar revisi sidang Laporan Tugas Akhir dosen penguji 2

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/JUMG/LTA/009
	FORMULIR LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Tanggal : 01-04-2021
		Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Oktavia Putri Rahayu
NIM : 191105030
Judul LTA : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Diva Lamongrejo
Tanggal Ujian Sidang LTA : 14 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Layout table diperbaiki sesuai panduan LTA	20-7-2022	DR
2. Typo diperbaiki	20-9-2022	DR
3. Segera buat draft artikel	29-11-2022	DR

Gresik, 14 Juli 2022

Penguji 4/2/3,



Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T


GRESIK

c. lembar revisi sidang Laporan Tugas Akhir dosen penguji 3

	PROGRAM STUDI DIJII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/1.3/UMG/LTA/009
		Tanggal : 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Revisi : Halaman : 1

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORANTUGAS AKHIR(LTA)

Nama : Oktavia
 NIM : 191105030
 Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 14 Juli 2022

Saran Perbaiki(Saat Ujian SidangLTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
-Revisi sesuai yang diarahkan oleh semua penguji!	20 september 2022	

Gresik, 13 Juli 2022

Penguji 4/2/3,



Janatun Na'imah, S.Si., M.Si.

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kuisisioner

No.	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	Item_1	0.639	0.361	Valid
2.	Item_2	0.679	0.361	Valid
3.	Item_3	0.492	0.361	Valid
4.	Item_4	0.575	0.361	Valid
5.	Item_5	0.640	0.361	Valid
6.	Item_6	0.416	0.361	Valid
7.	Item_7	0.584	0.361	Valid
8.	Item_8	0.534	0.361	Valid
9.	Item_9	0.556	0.361	Valid
10.	Item_10	0.719	0.361	Valid
11.	Item_11	0.454	0.361	Valid
12.	Item_12	0.433	0.361	Valid
13.	Item_13	0.655	0.361	Valid
14.	Item_14	0.682	0.361	Valid
15.	Item_15	0.436	0.361	Valid
16.	Item_16	0.719	0.361	Valid



Lampiran 11. Hasil Uji Realibilitas Kuisisioner

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	16



Lampiran 12. Data kuisioner yang sudah diolah

a. Dimensi kehandalan

No. Responden	Kehandalan (X1)		Jumlah X1	skor maksimal	%	Keterangan
	X1.1	X1.2				
1	5	5	10	10	100	Sangat puas
2	3	3	6	10	60	Cukup puas
3	5	5	10	10	100	Sangat puas
4	5	5	10	10	100	Sangat puas
5	4	5	9	10	90	Sangat puas
6	3	4	7	10	70	Puas
7	4	4	8	10	80	Puas
8	4	4	8	10	80	Puas
9	4	4	8	10	80	Puas
10	3	4	7	10	70	Puas
11	3	4	7	10	70	Puas
12	5	5	10	10	100	Sangat puas
13	5	5	10	10	100	Sangat puas
14	5	5	10	10	100	Sangat puas
15	3	3	6	10	60	Cukup puas
16	3	3	6	10	60	Cukup puas
17	4	4	8	10	80	Puas
18	3	3	6	10	60	Cukup puas
19	5	5	10	10	100	Sangat puas
20	4	4	8	10	80	Puas
21	4	4	8	10	80	Puas
22	4	4	8	10	80	Puas
23	5	5	10	10	100	Sangat puas
24	4	4	8	10	80	Puas
25	4	5	9	10	90	Sangat puas
26	5	4	9	10	90	Sangat puas
27	5	5	10	10	100	Sangat puas
28	4	5	9	10	90	Sangat puas
29	4	4	8	10	80	Puas
30	4	4	8	10	80	Puas
31	3	3	6	10	60	Cukup puas
32	5	5	10	10	100	Sangat puas
33	4	4	8	10	80	Puas
34	4	4	8	10	80	Puas

35	3	3	6	10	60	Cukup puas
36	4	4	8	10	80	Puas
37	4	5	9	10	90	Sangat puas
38	5	5	10	10	100	Sangat puas
39	5	5	10	10	100	Sangat puas
40	3	4	7	10	70	Puas
41	5	5	10	10	100	Sangat puas
42	3	3	6	10	60	Cukup puas
43	4	4	8	10	80	Puas
44	4	4	8	10	80	Puas
45	4	4	8	10	80	Puas
46	5	5	10	10	100	Sangat puas
47	4	5	9	10	90	Sangat puas
48	5	5	10	10	100	Sangat puas
49	5	5	10	10	100	Sangat puas
50	3	3	6	10	60	Cukup puas
51	4	4	8	10	80	Puas
52	4	4	8	10	80	Puas
53	4	4	8	10	80	Puas
54	3	3	6	10	60	Cukup puas
55	5	5	10	10	100	Sangat puas
56	5	4	9	10	90	Sangat puas
57	4	4	8	10	80	Puas
58	4	4	8	10	80	Puas
59	4	4	8	10	80	Puas
60	4	4	8	10	80	Puas
61	5	5	10	10	100	Sangat puas
62	4	4	8	10	80	Puas
63	4	4	8	10	80	Puas
64	4	4	8	10	80	Puas
65	4	5	9	10	90	Sangat puas
66	3	3	6	10	60	Cukup puas
67	3	4	7	10	70	Puas
68	5	5	10	10	100	Sangat puas
69	4	4	8	10	80	Puas
70	4	5	9	10	90	Sangat puas

71	4	4	8	10	80	Puas
72	4	4	8	10	80	Puas
73	5	5	10	10	100	Sangat puas
74	5	5	10	10	100	Sangat puas
75	5	5	10	10	100	Sangat puas
76	5	5	10	10	100	Sangat puas
77	4	3	7	10	70	Puas
78	5	5	10	10	100	Sangat puas
79	4	4	8	10	80	Puas
80	5	5	10	10	100	Sangat puas
81	4	4	8	10	80	Puas
82	5	5	10	10	100	Sangat puas
83	5	5	10	10	100	Sangat puas
84	5	5	10	10	100	Sangat puas
85	5	5	10	10	100	Sangat puas
86	4	4	8	10	80	Puas
87	5	5	10	10	100	Sangat puas
88	4	4	8	10	80	Puas
89	5	5	10	10	100	Sangat puas
90	4	4	8	10	80	Puas
91	4	4	8	10	80	Puas
92	5	5	10	10	100	Sangat puas
93	4	4	8	10	80	Puas
94	5	5	10	10	100	Sangat puas
95	5	5	10	10	100	Sangat puas
96	4	4	8	10	80	Puas
97	5	5	10	10	100	Sangat puas
98	5	5	10	10	100	Sangat puas
99	4	4	8	10	80	Puas
100	4	4	8	10	80	Puas
jumlah	423	432	855			jumlah
skor maksimal	500	500				skor maksimal
%	84.6	86.4				%
keterangan	sangat puas	sangat puas				keterangan
rata-rata	85.5					rata-rata
keterangan	Sangat puas					keterangan

b. dimensi ketanggapan

Ketanggapan			Jumlah X2	skor maksimal	%	Keterangan
X2.1	X2.2	X2.3				
5	5	5	15	15	100	sangat puas
4	3	4	11	15	73.3	puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	4	5	14	15	93.3	sangat puas
4	5	4	13	15	86.7	sangat puas
4	4	3	11	15	73.3	puas
4	4	4	12	15	80	puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	3	2	9	15	60	Cukup puas
3	3	3	9	15	60	Cukup puas
5	5	4	14	15	93.3	sangat puas
4	4	4	12	15	80.0	puas
3	5	5	13	15	86.7	sangat puas
3	3	3	9	15	60	Cukup puas
3	3	3	9	15	60	Cukup puas
4	4	4	12	15	80	puas
5	5	3	13	15	86.7	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
5	4	5	14	15	93.3	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	4	5	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
5	5	4	14	15	93.3	sangat puas
4	5	4	13	15	86.7	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	3	4	11	15	73.3	puas
4	4	4	12	15	80	puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
4	4	3	11	15	73.3	puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	5	5	14	15	93.3	sangat puas

4	4	4	12	15	80	puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
3	5	5	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	4	4	12	15	80	puas
3	3	3	9	15	60	Cukup puas
3	4	3	10	15	66.7	puas
5	5	4	14	15	93.3	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	4	3	11	15	73.3	puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
4	5	4	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
5	5	4	14	15	93.3	sangat puas
4	3	3	10	15	66.7	puas
5	5	4	14	15	93.3	sangat puas
4	4	5	13	15	86.7	sangat puas
4	4	4	12	15	80	puas
3	4	4	11	15	73.3	puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
4	5	5	14	15	93.3	sangat puas
5	3	3	11	15	73.3	puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
3	3	4	10	15	66.7	puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
4	5	5	14	15	93.3	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas
4	5	5	14	15	93.3	sangat puas
5	5	5	15	15	100	sangat puas

	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
	4	4	4	12	15	80	puas
	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	4	4	5	13	15	86.7	sangat puas
	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	4	4	4	12	15	80	puas
	4	5	5	14	15	93.3	sangat puas
	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	4	4	3	11	15	73.3	puas
	5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	4	4	3	11	15	73.3	puas
	5	4	4	13	15	86.7	sangat puas
	5	5	5	15	15	100	sangat puas
	3	3	3	9	15	60	Cukup puas
	4	3	4	11	15	73.3	puas
jumlah	433	426	418	1277			
skor maksimal	500	500	500				
%	86.6	85.2	83.6				
keterangan	sangat puas	sangat puas	sangat puas				
rata-rata	85.13						
keterangan	Sangat puas						

c. Dimensi Jaminan

Jaminan (X3)				Jumlah X3	skor maksimal	%	Keterangan
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4				
4	5	4	5	18	20	90	sangat puas
4	5	3	3	15	20	75	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	5	4	5	19	20	95	sangat puas
5	5	4	5	19	20	95	sangat puas
5	4	3	3	15	20	75	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	5	4	5	18	20	90	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
3	3	2	3	11	20	55	Cukup puas
3	4	3	2	12	20	60	Cukup puas
5	5	4	3	17	20	85	sangat puas
5	5	4	5	19	20	95	sangat puas
4	5	5	4	18	20	90	sangat puas
3	4	3	2	12	20	60	Cukup puas
3	3	3	4	13	20	65	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
3	3	3	3	12	20	60	Cukup puas
5	5	5	4	19	20	95	sangat puas
4	3	3	3	13	20	65	puas
5	4	5	3	17	20	85	sangat puas
4	4	4	1	13	20	65	puas
4	5	5	5	19	20	95	sangat puas

4	4	4	4	16	20	80	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
4	4	4	3	15	20	75	puas
4	5	5	5	19	20	95	sangat puas
5	5	4	3	17	20	85	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	5	4	4	17	20	85	sangat puas
3	3	3	3	12	20	60	Cukup puas
4	4	5	5	18	20	90	sangat puas
4	5	4	4	17	20	85	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
3	3	3	3	12	20	60	Cukup puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
3	4	4	3	14	20	70	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	5	5	4	19	20	95	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	5	5	4	18	20	90	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
5	5	4	5	19	20	95	sangat puas
4	4	5	4	17	20	85	sangat puas

5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
4	4	4	3	15	20	75	puas
5	5	4	4	18	20	90	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
3	1	1	3	8	20	40	Tidak puas
5	5	3	3	16	20	80	puas
4	4	5	4	17	20	85	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	3	3	3	13	20	65	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
4	4	5	4	17	20	85	sangat puas
4	4	5	4	17	20	85	sangat puas
5	5	5	4	19	20	95	sangat puas
4	4	3	3	14	20	70	puas
3	5	5	4	17	20	85	sangat puas
4	5	4	4	17	20	85	sangat puas
5	5	4	4	18	20	90	sangat puas
5	3	4	5	17	20	85	sangat puas
5	5	4	4	18	20	90	sangat puas
4	4	4	3	15	20	75	puas

3	4	4	3	14	20	70	puas
4	3	3	3	13	20	65	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
4	3	4	3	14	20	70	puas
3	3	3	4	13	20	65	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
3	3	3	5	14	20	70	puas
4	4	4	3	15	20	75	puas
5	3	4	3	15	20	75	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	4	4	4	17	20	85	sangat puas
5	4	4	4	17	20	85	sangat puas
4	3	3	3	13	20	65	puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
5	5	5	4	19	20	95	sangat puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
4	4	4	4	16	20	80	puas
3	3	4	4	14	20	70	puas
5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
3	3	4	4	14	20	70	puas
5	5	4	4	18	20	90	sangat puas
4	3	4	4	15	20	75	puas

	3	3	4	3	13	20	65	puas
	4	3	3	3	13	20	65	puas
	5	5	5	5	20	20	100	sangat puas
	5	5	4	4	18	20	90	sangat puas
	3	3	4	4	14	20	70	puas
jumlah	420	419	408	393	1640			
skor maksimal	500	500	500	500				
%	84	83.8	81.6	78.6				
keterangan	sangat puas	sangat puas	sangat puas	puas				
rata-rata	82							
	Sangat puas							



d. Dimensi Empati

Empati (X4)		Jumlah X4	skor maksimal	%	Keterangan
X4.1	X4.2				
5	5	10	10	100	sangat puas
4	5	9	10	90	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	4	9	10	90	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
4	5	9	10	90	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
3	4	7	10	70	puas
2	3	5	10	50	Cukup puas
4	4	8	10	80	puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	2	6	10	60	Cukup puas
3	3	6	10	60	Cukup puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	3	7	10	70	puas
5	4	9	10	90	sangat puas
1	4	5	10	50	Cukup puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas

5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
4	4	8	10	80	puas
3	3	6	10	60	Cukup puas
4	4	8	10	80	puas
5	4	9	10	90	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
3	3	6	10	60	Cukup puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
4	5	9	10	90	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	3	7	10	70	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas

	3	3	6	10	60	Cukup puas
	5	4	9	10	90	sangat puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	4	8	10	80	puas
	1	1	2	10	20	Sangat tidak puas
	5	4	9	10	90	sangat puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	4	8	10	80	puas
	5	4	9	10	90	sangat puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	4	8	10	80	puas
	5	4	9	10	90	sangat puas
	5	5	10	10	100	sangat puas
	3	4	7	10	70	puas
	4	4	8	10	80	puas
	4	5	9	10	90	sangat puas
	3	4	7	10	70	puas
	5	4	9	10	90	sangat puas
	5	5	10	10	100	sangat puas
	3	4	7	10	70	puas
	4	3	7	10	70	puas
	5	5	10	10	100	sangat puas
	5	4	9	10	90	sangat puas
	4	4	8	10	80	puas

3	3	6	10	60	Cukup puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	5	9	10	90	sangat puas
3	4	7	10	70	puas
4	5	9	10	90	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
4	4	8	10	80	puas
4	4	8	10	80	puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	4	8	10	80	puas
3	3	6	10	60	Cukup puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	3	7	10	70	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
4	3	7	10	70	puas
4	3	7	10	70	puas
4	3	7	10	70	puas
5	5	10	10	100	sangat puas
5	5	10	10	100	sangat puas

	5	5	10	10	100	sangat puas
jumlah	422	419	841			
skor maksimal	500	500				
%	84.4	83.8				
keterangan	sangat puas	sangat puas				
rata-rata	84.1					
keterangan	Sangat puas					



e. Dimensi Berwujud

Berwujud (X5)					Jumlah X4	skor maksimal	%	Keterangan
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5				
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
4	4	4	5	4	21	25	84	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	4	4	5	23	25	92	sangat puas
5	4	4	5	4	22	25	88	sangat puas
5	3	3	5	4	20	25	80	puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	5	4	4	5	23	25	92	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
3	4	3	1	1	12	25	48	Cukup puas
3	3	4	3	3	16	25	64	puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas
5	4	3	5	5	22	25	88	sangat puas
5	5	5	5	4	24	25	96	sangat puas
3	3	4	4	4	18	25	72	puas
3	4	4	4	4	19	25	76	puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	3	3	3	5	19	25	76	puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas
5	4	5	5	4	23	25	92	sangat puas
1	4	4	4	4	17	25	68	puas
5	5	5	4	3	22	25	88	sangat puas
4	5	5	5	4	23	25	92	sangat puas

5	4	5	5	5	24	25	96	sangat puas
4	5	4	5	5	23	25	92	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	4	5	5	4	23	25	92	sangat puas
4	4	3	4	4	19	25	76	puas
5	4	5	4	4	22	25	88	sangat puas
3	3	3	3	3	15	25	60	Cukup puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas
4	4	4	4	5	21	25	84	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
3	4	4	3	4	18	25	72	puas
4	3	4	4	3	18	25	72	puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	5	4	5	24	25	96	sangat puas
4	4	4	3	5	20	25	80	puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	4	5	5	24	25	96	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	4	5	5	5	24	25	96	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	4	4	4	5	22	25	88	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	5	5	3	23	25	92	sangat puas

4	3	3	4	5	19	25	76	puas
5	4	5	5	5	24	25	96	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	4	4	5	5	23	25	92	sangat puas
4	4	4	3	4	19	25	76	puas
5	5	3	5	5	23	25	92	sangat puas
3	2	3	4	4	16	25	64	puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	4	5	4	4	22	25	88	sangat puas
4	4	3	4	3	18	25	72	puas
5	4	4	4	4	21	25	84	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	3	5	3	3	19	25	76	puas
5	5	5	4	5	24	25	96	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
3	3	3	4	3	16	25	64	puas
5	5	4	4	5	23	25	92	sangat puas
4	4	5	4	5	22	25	88	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
3	5	4	3	4	19	25	76	puas
4	5	4	4	5	22	25	88	sangat puas
4	4	5	5	5	23	25	92	sangat puas
5	5	4	4	4	22	25	88	sangat puas
5	4	4	4	4	21	25	84	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas

3	5	5	5	5	23	25	92	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	4	4	4	4	21	25	84	sangat puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas
5	4	4	4	4	21	25	84	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	5	5	4	24	25	96	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
3	3	5	5	5	21	25	84	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
4	4	5	5	5	23	25	92	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
3	5	5	5	5	23	25	92	sangat puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas
3	5	5	5	5	23	25	92	sangat puas
4	4	4	4	4	20	25	80	puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas
5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
4	5	5	5	5	24	25	96	sangat puas

	5	5	5	5	5	25	25	100	sangat puas
jumlah	433	433	437	438	441	2182			
skor maksimal	500	500	500	500	500				
%	86.6	86.6	87.4	87.6	88.2				
keterangan	sangat puas	sangat puas	sangat puas	sangat puas	sangat puas				
rata-rata	87.28								
keterangan	Sangat puas								



Lampiran 13. Distribusi Frekuensi

a. Dimensi Kehandalan

Statistics

		X1.1	X1.2	TotalX1
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.23	4.32	8.55
Std. Error of Mean		0.069	0.066	0.131
Median		4.00	4.00	8.00
Mode		4	4	8
Std. Deviation		0.694	0.665	1.306
Variance		0.482	0.442	1.705
Range		2	2	4
Minimum		3	3	6
Maximum		5	5	10
Sum		423	432	855

b. Dimensi Ketanggapan

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.33	4.26	4.18	12.77
Std. Error of Mean		0.067	0.068	0.072	0.175
Median		4.00	4.00	4.00	13.00
Mode		4	4	4	12
Std. Deviation		0.667	0.676	0.716	1.746
Variance		0.446	0.457	0.513	3.048
Range		2	2	3	6
Minimum		3	3	2	9
Maximum		5	5	5	15
Sum		433	426	418	1277



c. Dimensi Jaminan

Statistics

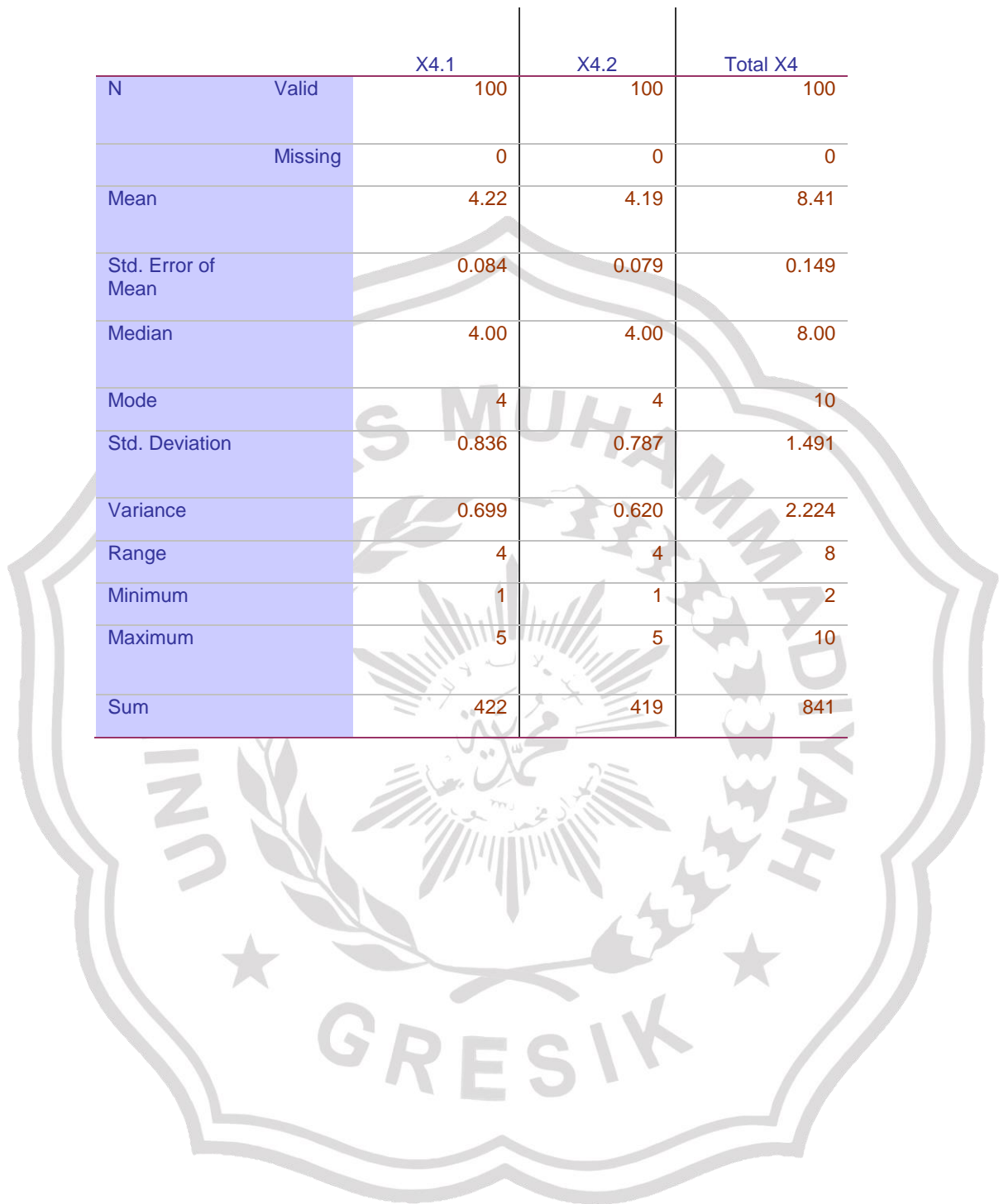
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.20	4.19	4.08	3.93	16.40
Std. Error of Mean		0.071	0.083	0.077	0.083	0.258
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
Mode		4	5	4	4	16
Std. Deviation		0.711	0.825	0.774	0.832	2.578
Variance		0.505	0.681	0.600	0.692	6.646
Range		2	4	4	4	12
Minimum		3	1	1	1	8
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		420	419	408	393	1640



d. Dimensi Empati

Statistics

		X4.1	X4.2	Total X4
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.22	4.19	8.41
Std. Error of Mean		0.084	0.079	0.149
Median		4.00	4.00	8.00
Mode		4	4	10
Std. Deviation		0.836	0.787	1.491
Variance		0.699	0.620	2.224
Range		4	4	8
Minimum		1	1	2
Maximum		5	5	10
Sum		422	419	841



e. Dimensi Berwujud

Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TotalX5
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.33	4.33	4.37	4.38	4.41	21.82
Std. Error of Mean		0.078	0.070	0.068	0.072	0.073	0.272
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	22.00
Mode		5	5	5	5	5	25
Std. Deviation		0.779	0.697	0.677	0.722	0.726	2.717
Variance		0.607	0.486	0.458	0.521	0.527	7.381
Range		4	3	2	4	4	13
Minimum		1	2	3	1	1	12
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		433	433	437	438	441	2182

