



Cilacap , 10 Juli 2024
No. 500/KPI47800/2024-S8

Lampiran :
Penihal : **Ijin Penelitian Mahasiswa**

Yang terhormat
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Al Irsyad Cilacap
Jl. Cerme No. 24 Cilacap

Dengan hormat,
Ref. Surat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Al Irsyad Cilacap No. 872/280/03.3.1.3 tanggal 22 Maret 2024 perihal permohonan ijin survey pendahuluan, dengan ini kami informasikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima mahasiswa Universitas Al Irsyad Cilacap untuk melaksanakan penelitian pada periode Juli s.d. Agustus 2024 atas nama sebagai berikut :

- 1. Rengganis Komelis NIM 31121231018
- 2. Wilda Isnayni Anaqah NIM 31121231020

Adapun ketentuan pelaksanaan penelitian di PT Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap sbb :

- 1. Selama melaksanakan penelitian, yang bersangkutan tidak mendapat bantuan biaya dalam bentuk apapun.
- 2. Yang bersangkutan diwajibkan untuk :
 - Melaksanakan penelitian dengan sungguh-sungguh sesuai dengan waktu/jam kerja yang sudah ditentukan.
 - Bertindak sopan dan tertib selama menjalani penelitian, dan hasil penelitian data hanya dipergunakan untuk kepentingan kerja praktik dimaksud.
 - Merahasiakan semua data yang diperoleh selama melaksanakan penelitian.
- 3. Ketentuan-ketentuan lain :
 - Pertamina RU IV Cilacap menerima kegiatan penelitian secara offline dengan pembimbing yang telah ditunjuk.
 - Adapun pembimbing yang telah ditunjuk perusahaan akan kami informasikan pada kesempatan pertama kepada peserta kerja praktik secara langsung.
- 4. Sebagai persyaratan pengambilan biodata harap membawa :
 - SKCK dan Polres (asli & copy) masing-masing 1 lembar
 - Foto copy ijazah terakhir
 - Pasphoto 4x6 dan 2x3 masing-masing 4 lembar (background warna merah)
 - Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Kartu Mahasiswa) 3 lembar
 - Copy akte kelahiran 1 lembar
 - Copy Kartu Keluarga 1 lembar
 - Surat Tugas dari Universitas
 - Surat Keterangan Dokter dan sudah vaksin Booster
- 5. Harap hadir pada tanggal 12 Juli 2024 untuk melapor / registrasi dan pembuatan ID Badge dan lain-lain bertempat di Gedung Diklat Lomasris.



RU IV - Cilacap
Jl. Lingsar Harau MT. 77 Lomasris
Cilacap Jawa Tengah 51221
Telpone
E -
www.pertamina.co.id

No. 500/KPI47800/2024-S8

6. Untuk konfirmasi dapat menghubungi pada saat jam kerja hari Senin-Jum'at pukul 07.00 – 16.00 WIB No. Telp. 0889-8354-8949.

Demikian hal ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pjs Manager HC RU IV



M. Ikhlas Khasana



PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Al-Irsyad Cilacap maka yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WILDA ISNAYNI ANAQAH

NIM : 31121231020

Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Pada Pekerja di Klinik Pratama Pertamina Tahun 2024

Dengan segala kerendahan hati, memohon kepada bapak/ibu/sdr/i untuk berkenan menjadi responden dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang peneliti ajukan. Jawaban bapak/ibu/sdr/i sangat kami butuhkan dan akan dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan bantuan bapak/ibu/sdr/i, peneliti sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti

WILDA ISNAYNI ANAQAH
NIM. 31121231020

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
Umur :
Alamat :
.....

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : WILDA ISNAYNI ANAQAH
NIM : 31121231020

Untuk mengisi daftar pertanyaan penelitian yang diajukan oleh mahasiswa Program Studi S-I Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap tanpa prasangka dan paksaan. Jawaban yang diberikan hanya semata-mata untuk keperluan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan kami buat.

Cilacap, 2024

.....

Lampiran-4 Lembar Isian Demografi

LEMBAR ISIAN DEMOGRAFI

Petunjuk pengisian: Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menetapkan penilaian sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap pernyataan mengenai karakteristik:

No. Resp. :

Inisial Resp. :

Umur Responden : ☐ Dewasa Awal (21-40 tahun)
☐ Dewasa Madya (41-60 tahun)
☐ Lansia (>60 tahun)

Jenis Kelamin : ☐ Perempuan
☐ Laki-laki

Pendidikan Terakhir Responden : ☐ SMP sederajat
☐ SMA sederajat
☐ D3 – S2

KUESIONER
TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Petunjuk Pengisian:
Berikan tanda√ (*checklist*) untuk setiap pernyataan berikut yang sesuai dengan yang dirasa dan diterima pasien dalam pelayanan, pada kolom:
SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
KP : Kurang Puas
STP : Sangat Tidak Puas

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	STP
A.	Responsiveness (Daya Tanggap)					
1	Perawat tanggap dalam membantu pasien yang datang ke klinik					
2	Ketika bertanya petugas klinik memberikan jawaban tentang tindakam keperawatan yang diberikan					
3	Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan					
4	Perawat memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien					
B.	Assurance (Jaminan)					
5	Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda					
6	Sebelum melakukan tindakan, perawat menjelaskan tujuan dari tindakan					
7	Perawat selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda					
8	Perawat mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien					
9	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda					
C.	Tangible (Bukti Fisik)					
10	Perawat memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku dan fasilitas klinik dan sesuai yang Anda inginkan					

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	STP
11	Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang Anda tempati					
12	Di Klinik tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien					
13	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan					
D.	<i>Emphaty (Empati)</i>					
14	Perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda					
15	Perawat membina hubungan yang baik saat melakukan tindakan medis					
16	Perawat perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan Anda					
17	Perawat melayani pasien dengan sabar					
18	Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan					
E.	<i>Reliability (Keandalan)</i>					
19	Prosedur penerimaan pasien terlaksana dengan cepat					
20	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat					
21	Perawat datang melayani Anda dalam waktu ≤ 5 menit					
22	Ketepatan waktu perawat tiba ketika Anda membutuhkan					
23	Perawat memberitahu dengan jelas hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan Anda					

DATA KARAKTERISTIK PASIEN
DI KLINIK PRATAMA PERTAMINA CILACAP TAHUN 2024

NO	NAMA			JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN		
		Kategori	Kode	Kategori	Kode	Tingkat	Kategori	Kode
1	HC	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
2	JF	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
3	DH	Dewasa Madya	2	Perempuan	1	SMA	Menengah	2
4	Z	Dewasa Madya	2	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
5	IB	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
6	IY	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
7	FF	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
8	LA	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
9	H	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
10	K	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
11	H	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
12	MS	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
13	UI	Dewasa Madya	2	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
14	AN	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
15	G	Dewasa Madya	2	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
16	AP	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
17	R	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	SMA	Menengah	2
18	IA	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
19	TR	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	SMA	Menengah	2
20	AS	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
21	YR	Dewasa Madya	2	Laki-laki	2	SMA	Menengah	2
22	PB	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
23	YK	Dewasa Madya	2	Perempuan	1	SMA	Menengah	2
24	EFA	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
25	K	Dewasa Madya	2	Laki-laki	2	SMA	Menengah	2
26	YN	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
27	MN	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
28	DN	Dewasa Awal	1	Perempuan	1	D3-S2	Tinggi	3
29	B	Dewasa Madya	2	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3
30	LA	Dewasa Awal	1	Laki-laki	2	D3-S2	Tinggi	3

TABULASI DATA PENELITIAN TENTANG KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT
DI KLINIK PRATAMA PERTAMINA CILACAP TAHUN 2024

NO	NAMA	ITEM PERNYATAAN																											
		DAYA TANGGAP					JAMINAN						BUKTI FISIK					EMPATI						KEANDALAN					
		1	2	3	4	Jml	5	6	7	8	9	Jml	10	11	12	13	Jml	14	15	16	17	18	Jml	19	20	21	22	23	Jml
1	HC	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
2	JF	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
3	DH	3	3	3	3	12	4	3	4	3	2	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	Z	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
5	IB	4	3	3	3	13	4	3	3	4	3	17	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11
6	IY	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19
7	FF	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14
8	LA	3	3	3	3	12	4	3	4	3	2	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
9	H	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
10	K	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14
11	H	3	3	3	3	12	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
12	MS	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13
13	UI	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	1	1	3	10
14	AN	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	2	2	3	3	12
15	G	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	3	12
16	AP	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14	2	3	4	3	12	2	3	2	2	3	12	2	1	1	2	3	9
17	R	2	2	2	2	8	2	2	3	4	2	13	2	2	3	2	9	4	2	2	3	4	15	2	2	2	2	2	10
18	IA	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14
19	TR	3	4	3	3	13	4	3	4	3	2	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
20	AS	4	3	3	3	13	4	3	3	4	3	17	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11
21	YR	4	3	3	3	13	4	3	4	3	2	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
22	PB	3	3	3	3	12	4	3	2	2	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	2	12	3	3	1	2	3	12
23	YK	3	3	3	2	11	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
24	EFA	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
25	K	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
26	YN	3	3	3	3	12	4	3	4	3	3	17	2	3	3	3	11	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14
27	MN	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11
28	DN	3	3	2	2	10	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	2	2	1	2	3	10
29	B	2	2	2	2	8	1	2	2	3	2	10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	2	11	2	3	3	2	2	12
30	LA	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
SKOR TOTAL		91	88	85	83	347	102	86	96	91	75	450	85	83	93	89	350	81	84	87	93	89	434	80	82	75	76	89	402
PERSENTASE		Daya Tanggap = 72,29%					Jaminan = 75,00%					Bukti Fisik = 72,92%					Empati = 72,33%					Keandalan = 67,00%							

REKAPITULASI DATA PENELITIAN TENTANG KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK PRATAMA PERTAMINA CILACAP TAHUN 2024

NO	NAMA	DIMENSI KEPUASAN														TOTAL	KATEGORI	KODE	KETERANGAN	
		DAYA TANGGAP			JAMINAN			BUKTI FISIK			EMPATI			KEANDALAN						
		Skor	Kategori	Kode	Skor	Kategori	Kode	Skor	Kategori	Kode	Skor	Kategori	Kode	Skor	Kategori					Kode
1	HC	13	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	72	Sangat Puas	1	1. Skoring Daya Tanggap: a. Sangat Puas : 12-16 b. Cukup Puas : 6-11 c. Tidak Puas : 0-5
2	JF	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	71	Sangat Puas	1	
3	DH	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	70	Sangat Puas	1	
4	Z	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	72	Sangat Puas	1	
5	IB	13	Sangat Puas	1	17	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	67	Sangat Puas	1	
6	IY	12	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	18	Sangat Puas	1	19	Sangat Puas	1	74	Sangat Puas	1	2. Skoring Jaminan a. Sangat Puas : 14-20 b. Cukup Puas : 7-13 c. Tidak Puas : 0-6
7	FF	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	13	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	66	Sangat Puas	1	
8	LA	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	13	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	71	Sangat Puas	1	
9	H	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	71	Sangat Puas	1	
10	K	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	70	Sangat Puas	1	
11	H	12	Sangat Puas	1	17	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	72	Sangat Puas	1	3. Skoring Bukti Fisik a. Sangat Puas : 12-16 b. Cukup Puas : 6-11 c. Tidak Puas : 0-5
12	MS	11	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	13	Cukup Puas	2	64	Sangat Puas	1	
13	UI	11	Cukup Puas	2	13	Cukup Puas	2	11	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	10	Cukup Puas	2	59	Cukup Puas	2	
14	AN	11	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	12	Cukup Puas	2	62	Sangat Puas	1	
15	G	11	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	13	Cukup Puas	2	12	Cukup Puas	2	63	Sangat Puas	1	
16	AP	11	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	12	Cukup Puas	2	9	Cukup Puas	2	58	Cukup Puas	2	4. Skoring Empati a. Sangat Puas : 14-20 b. Cukup Puas : 7-13 c. Tidak Puas : 0-6
17	R	8	Cukup Puas	2	13	Cukup Puas	2	9	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	10	Cukup Puas	2	55	Cukup Puas	2	
18	IA	12	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	13	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	64	Sangat Puas	1	
19	TR	13	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	73	Sangat Puas	1	
20	AS	13	Sangat Puas	1	17	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	67	Sangat Puas	1	
21	YR	13	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	13	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	72	Sangat Puas	1	5. Skoring Keandalan a. Sangat Puas : 14-20 b. Cukup Puas : 7-13 c. Tidak Puas : 0-6
22	PB	12	Sangat Puas	1	13	Cukup Puas	2	11	Cukup Puas	2	12	Cukup Puas	2	12	Cukup Puas	2	60	Cukup Puas	2	
23	YK	11	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	67	Sangat Puas	1	
24	EFA	11	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	66	Sangat Puas	1	
25	K	13	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	69	Sangat Puas	1	
26	YN	12	Sangat Puas	1	17	Sangat Puas	1	11	Cukup Puas	2	13	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	67	Sangat Puas	1	6. Skoring Tingkat Kepuasan a. Sangat Puas : 62-92 b. Cukup Puas : 31-61 c. Tidak Puas : 0-31
27	MN	10	Cukup Puas	2	14	Sangat Puas	1	12	Sangat Puas	1	13	Cukup Puas	2	11	Cukup Puas	2	60	Cukup Puas	2	
28	DN	10	Cukup Puas	2	13	Cukup Puas	2	11	Cukup Puas	2	15	Sangat Puas	1	10	Cukup Puas	2	59	Cukup Puas	2	
29	B	8	Cukup Puas	2	10	Cukup Puas	2	11	Cukup Puas	2	11	Cukup Puas	2	12	Cukup Puas	2	52	Cukup Puas	2	
30	LA	12	Sangat Puas	1	16	Sangat Puas	1	13	Sangat Puas	1	15	Sangat Puas	1	14	Sangat Puas	1	70	Sangat Puas	1	

OUTPUT ANALISIS DATA MENGGUNAKAN KOMPUTERISASI

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Umur pasien					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dewasa Awal (21-40 tahun)	22	73.3	73.3	73.3
	Dewasa Madya (41-60 tahun)	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	14	46.7	46.7	46.7
	Laki-laki	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Tingkat pendidikan pasien					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menengah (SMA)	6	20.0	20.0	20.0
	Tinggi (D3-S2)	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

B. TINGKAT KEPUASAN

Frequencies

Tingkat Kepuasan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	23	76.7	76.7	76.7
	Cukup Puas	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dimensi Daya Tanggap					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	19	63.3	63.3	63.3
	Cukup Puas	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dimensi Jaminan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	25	83.3	83.3	83.3
	Cukup Puas	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dimensi Bukti Fisik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	17	56.7	56.7	56.7
	Cukup Puas	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dimensi Empati					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	22	73.3	73.3	73.3
	Cukup Puas	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dimensi Keandalan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	18	60.0	60.0	60.0
	Cukup Puas	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan per Item Pernyataan

Frequency Table

Item No.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	3	10.0	10.0	10.0
	Puas	23	76.7	76.7	86.7
	Sangat Puas	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
76	Cukup Puas	3	10.0	10.0	10.0
	Puas	26	86.7	86.7	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	5	16.7	16.7	16.7
	Puas	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	8	26.7	26.7	26.7
	Puas	21	70.0	70.0	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Cukup Puas	1	3.3	3.3	6.7
	Puas	13	43.3	43.3	50.0
	Sangat Puas	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	4	13.3	13.3	13.3
	Puas	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	6.7	6.7	6.7
	Puas	20	66.7	66.7	73.3
	Sangat Puas	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	6.7	6.7	6.7
	Puas	25	83.3	83.3	90.0
	Sangat Puas	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	15	50.0	50.0	50.0
	Puas	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	23.3	23.3	23.3
	Puas	21	70.0	70.0	93.3
	Sangat Puas	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	23.3	23.3	23.3
	Puas	23	76.7	76.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	25	83.3	83.3	86.7
	Sangat Puas	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	10	33.3	33.3	33.3
	Puas	19	63.3	63.3	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	23.3	23.3	23.3
	Puas	22	73.3	73.3	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	4	13.3	13.3	13.3
	Puas	25	83.3	83.3	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	6.7	6.7	6.7
	Puas	23	76.7	76.7	83.3
	Sangat Puas	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	3	10.0	10.0	10.0
	Puas	25	83.3	83.3	93.3
	Sangat Puas	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	11	36.7	36.7	36.7
	Puas	18	60.0	60.0	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Cukup Puas	8	26.7	26.7	30.0
	Puas	19	63.3	63.3	93.3
	Sangat Puas	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	4	13.3	13.3	13.3
	Cukup Puas	9	30.0	30.0	43.3
	Puas	15	50.0	50.0	93.3
	Sangat Puas	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.22					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Cukup Puas	12	40.0	40.0	43.3
	Puas	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Item No.23					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	6.7	6.7	6.7
	Puas	27	90.0	90.0	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	