

# *LAMPIRAN*

*Kuesioner*

*Kode Pengelompokan Data*

*Data Karakteristik Responden*

*Data Reliabilitas Kuesioner*

*Data Validitas Kuesioner*

*Data Crosstab Responden Puskesmas*

*Daftar Riwayat Hidup*

Yth. **Bapak/Ibu/Saudara/i**  
**Pengunjung Puskesmas Kota Depok**  
di  
**TEMPAT**

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya pada Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, dengan ini diharapkan kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kuesioner ini semata-mata hanya untuk tujuan ilmiah penelitian yang saya lakukan mengenai "**Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas di Kota Depok**".

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jaga kerahasiaannya sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/i diharapkan untuk mengisi kuesioner ini dengan keadaan sebenarnya yang dialami Bapak/Ibu/Saudara/i.

Atas bantuan, kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i Saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,  
**Rosy Romadiana Pasaribu**

## KUESIONER PENELITIAN

**PUSKEMAS** \_\_\_\_\_

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Bagian Pertama Kuesioner ini merupakan identitas responden, harap isi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1 Laki-laki   
2 Perempuan
3. Usia : 1 < 20 Tahun (dibawah)   
2 20 Tahun – 30 Tahun   
3 30 Tahun – 40 Tahun  
4 40 Tahun – 50 Tahun  
5 50 Tahun – 60 Tahun  
6 > 60 Tahun (diatas)
4. Status Perkawinan : 1 Belum kawin   
2 Kawin  
3 Janda/Duda
5. Alamat :

6. Pendidikan Terakhir: 0 Tidak tamat SD   
 1 Tamat SD  
 2 Tamat SLTP/SMP  
 3 Tamat SLTA/SMU  
 4 Tamat D1  
 5 Tamat D3  
 6 Tamat D4/S1/S2/S3
7. Pekerjaan : 1 PNS/ABRI/Pegawai BUMN   
 2 Pegawai Swasta  
 3 Wiraswasta/Pedagang  
 4 Buruh/Sopir  
 5 Ibu Rumah Tangga  
 6 Mahasiswa/Pelajar  
 7 Pensiunan PNS/ABRI  
 8 Lainnya, sebutkan
8. Penghasilan/Bulan : 1 < Rp 600.000,00 (dibawah)   
 2 Rp 600.000,00 – Rp 1.500.000,00  
 3 Rp 1.500.000,00 – Rp 2.500.000,00  
 4 Rp 2.500.000,00 – Rp 3.500.000,00  
 5 Rp 3.500.000,00 – Rp 4.500.000,00  
 6 > Rp 5.000.000,00 (diatas)
9. Apakah Bapak/Ibu pernah berkunjung di puskesmas ini sebelumnya?  
 1 Ya (langsung ke no 11)  
 2 Tidak
10. Jika belum pernah, kemana sebelumnya Bapak/Ibu biasanya berobat  
 1. Dukun/Pengobatan alternatif  
 2. Praktek Dokter  
 3. Praktek Bidan/Mantri  
 4. Klinik / Balai Pengobatan  
 5. Rumah Sakit  
 6. Balai Pengobatan  
 7. Lainnya, sebutkan .....
11. Apa yang menjadi pertimbangan/Alasan utama Bapak/Ibu/Saudara memilih menggunakan pelayanan di Puskesmas ini  
 1. Jaraknya dekat  
 2. Biaya Murah  
 3. Dokter selalu ada  
 4. Obatnya lengkap  
 5. Bangunan/Gedungnya bagus  
 6. Peralatan medis lengkap  
 7. Petugas ramah  
 8. Kecocokan dengan dokter  
 9. Saran dari kenalan  
 10. Lainnya, sebutkan .....

## B. PELAYANAN PUSKESMAS YANG DIHARAPKAN OLEH MASYARAKAT

Bagian kedua survei ini, berkenaan dengan ekspektasi (harapan) Anda terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas. Berilah tanda (v) atau (X) pada kolom penilaian disamping pernyataan dengan angka yang paling sesuai dengan pendapat anda.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Cukup
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Jawablah semua pertanyaan meskipun terdapat beberapa pertanyaan atau pernyataan yang hampir sama.

No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
1	Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau					
2	Ruang tunggu bersih dan nyaman					
3	Ruang pelayanan bersih dan nyaman					
4	Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap					
<b>Reliability (keandalan)</b>						
1	Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien					
2	Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan					
3	Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan					
4	Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat					
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>						
1	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi					
2	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.					
3	Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien					
4	Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.					
<b>Assurance (jaminan/kepastian)</b>						
1	Pasien dilayani sesuai dengan antrian					
2	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
3	Petugas puskesmas selalu mau memberikan informasi yang dibutuhkan					
4	Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bedan/ perawat).					

Emphaty (perhatian)						
1	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi					
2	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.					
3	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan					
4	Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.					

### C. PELAYANAN PUSKESMAS YANG DIRASAKAN OLEH MASYARAKAT

Bagian kedua survei ini, berkenaan dengan apa yang sebenarnya Anda rasakan terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas. Berilah tanda (v) atau (X) pada Kolom disamping pernyataan dengan angka yang paling sesuai dengan pendapat anda.

- 1 = Sangat Tidak Baik
- 2 = Tidak Baik
- 3 = Cukup Baik
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Jawablah semua pertanyaan meskipun terdapat beberapa pertanyaan atau pernyataan yang hampir sama.

No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>Tangible (nyata/berwujud)</b>						
1	Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau					
2	Ruang tunggu bersih dan nyaman					
3	Ruang pelayanan bersih dan nyaman					
4	Alat dan fasilitas pelayanan kesehatan lengkap					
<b>Reliability (keandalan)</b>						
1	Petugas cepat dan sigap dalam melayani pasien					
2	Petugas andal dalam melayani pasien di ruang pelayanan					
3	Prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan mudah dan tidak membingungkan					
4	Diagnosa yang dilaksanakan oleh petugas medis terbukti akurat					
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>						
1	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien/ pengunjung dalam prosedur administrasi					
2	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.					
3	Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien					
4	Petugas Medis (Dokter/Bidan) bersedia mendengarkan keluhan pasien.					

<b>Assurance (jaminan kepastian)</b>						
1	Pasien dilayani sesuai dengan antrian					
2	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
3	Petugas puskesmas selalu/mau memberikan informasi yang dibutuhkan					
4	Yakin terhadap akan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis (dokter/bidan/ perawat).					
<b>Empathy (perhatian)</b>						
1	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi					
2	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh pada pasien selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.					
3	Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) sabar dalam mendengarkan keluhan					
4	Ada pembebasan/keringanan biaya bagi pasien yang tidak mampu.					

#### **D. KOMENTAR DAN SARAN ATAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PUSKESMAS**

Komentar dan saran Bapak/Ibu/Saudara/i atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas:

.....

.....

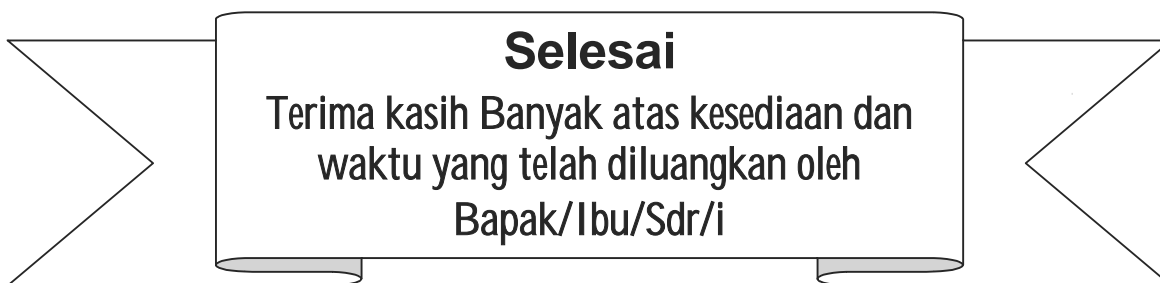
.....

.....

.....

.....

.....



## PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS DI KOTA DEPOK

### A. PETUGAS/PEGAWAI PUSKESMAS

1. Apakah ada kebijakan (Surat Keputusan Menteri, Peraturan Daerah, Surat Keputusan Walikota, Surat Keputusan Kepala Dinas, dsb) yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan (Yankes) pada puskesmas ini?
2. Bagaimana prosedur dalam memberikan pelayanan kesehatan (Yankes) di Puskesmas ini?
3. Bagaimana Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Puskesmas?
4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Puskesmas ini telah memiliki sumber daya manusia (petugas medis, staff administrasi) yang telah cukup dan memadai dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan (Yankes) pada masyarakat?
5. Sarana dan prasarana apa saja yang dimiliki oleh Puskesmas ini?
6. Menurut bapak/Ibu, Apakah Puskesmas ini telah memiliki sarana dan prasarana yang telah cukup dan memadai dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan (Yankes) pada masyarakat?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas ini antusias terhadap pelayanan kesehatan (Yankes) yang disediakan/diberikan oleh Puskesmas ini?
8. Kegiatan-kegiatan apa saja yang diadakan oleh Puskesmas untuk meningkatkan Pelayanan Kesehatan (Yankes) kepada masyarakat?
9. Apakah ada keringanan/pembebasan Biaya terhadap masyarakat pengunjung Puskesmas yang tidak Mampu? Bila ada, Bagaimana Prosedurnya?
10. Hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh Puskesmas ini dalam memberikan pelayanan kesehatan (Yankes) kepada masyarakat?
11. Usaha-usaha apa saja yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan (Yankes) di Puskesmas ini?

## **B. MASYARAKAT PENGUNJUNG/PENGGUNA PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS**

### **1. Tangible (Bukti Fisik)**

- ❖ Apakah Jarak rumah ke lokasi puskesmas dekat dan mudah terjangkau?
- ❖ Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas ini telah lengkap dan nyaman untuk digunakan?
- ❖ Apakah Alat dan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas ini telah lengkap

### **2. Reliability (keandalan)**

- ❖ Apakah Bapak/Ibu mengetahui prosedur administrasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas ini?
- ❖ Apakah Petugas telah andal dan cepat dalam melayani Bapak/Ibu sebagai pengguna jasa layanan kesehatan dari ruang pelayanan pendaftaran sampai ruang pelayanan
- ❖ Apakah diagnosa yang dilakukan oleh petugas medis terbukti akurat terhadap penyakit Bapak/Ibu

### **3. Responsiveness (daya tanggap)**

- ❖ Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan keluhan terhadap Puskesmas ini? Bila Ya, Apakah Petugas yang ada cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh Bapak/Ibu?
- ❖ Apakah Petugas yang ada cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan
- ❖ Apakah Petugas Medis (Dokter/Bidan) selalu ada dan turun sendiri dalam memeriksa pasien
- ❖ Selama di ruang pelayanan, Apakah Petugas Medis (Dokter/Bidan/Suster) bersedia mendengarkan keluhan mengenai penyakit yang diderita

### **4. Emphaty (perhatian)**

- ❖ Apakah petugas ramah dalam memberikan pelayanan administrasi?
- ❖ Apakah Petugas Medis (Dokter/Bidan/Perawat) memberikan perhatian penuh dan sabar terhadap Bapak/Ibu selama memberikan tindakan pelayanan kesehatan.



# KODE DATA

Kolom	Data	Kode	Keterangan
a	No Responden		
b	Puskesmas	A = Kemiri Muka B = Pancoran Mas C = Tugu	Skala Nominal
c	Jenis Kelamin	1 = Laki-laki 2 = Perempuan	Skala Nominal
d	Usia	1 = < 20 Tahun (dibawah) 2 = 20 Tahun-30 Tahun 3 = 30 Tahun-40 Tahun 4 = 40 Tahun-50 Tahun 5 = 50 Tahun-60 Tahun 6 = > 60 Tahun	Skala Ordinal
e	Status Perkawinan	1 = Belum Kawin 2 = Kawin 3 = Janda/Duda	Skala Nominal
f	Pendidikan Terakhir	0 = Tidak Tamat SD 1 = Tamat SD 2 = Tamat SLTP/SMP 3 = Tamat SLTA/SMU 4 = Tamat D1 5 = Tamat D3 6 = Tamat D4/S1/S2/S3	Skala Ordinal
g	Pekerjaan	1 = PNS/ABRI/Pegawai BUMN 2 = Pegawai Swasta 3 = Wiraswasta/Pedagang 4 = Buruh/Sopir 5 = Ibu Rumah Tangga 6 = Mahasiswa/Pelajar 7 = Pensiunan PNS/ABRI 8 = Lainnya	Skala Nominal
h	Penghasilan/Bulan	1 = < Rp 600.000,00 2 = Rp 600.000,00-Rp 1.500.000,00 3 = Rp 1.500.000,00-Rp 2.500.000,00 4 = Rp 2.500.000,00-Rp 3.500.000,00 5 = Rp 3.500.000,00-Rp 4.500.000,00 6 = > Rp 5.000.000,00	Skala Ordinal
i	Harapan	Skala Ordinal dengan menggunakan skala Likert	
	i1 Tangible (Bukti Fisik)	1 = Sangat Tidak setuju	
	i2 Reability (Keandalan)	2 = Tidak Setuju	
	i3 Responsiveness (Daya Tanggap)	3 = Cukup	
	i4 Assurance (Jaminan/Kepastian)	4 = Setuju	
		5 = Sangat Tidak Setuju	
f	Kinerja	Skala Ordinal dengan menggunakan skala Likert	
	f1 Tangible (Bukti Fisik)	1 = Sangat Tidak Baik	
	f2 Reability (Keandalan)	2 = Tidak Baik	
	f3 Responsiveness (Daya Tanggap)	3 = Cukup Baik	
	f4 Assurance (Jaminan/Kepastian)	4 = Baik	
		5 = Sangat Baik	

## MATRIKS TABULASI DATA (Harapan)

Data Responden								Harapan																Jml	Rata-rata				
A								B																					
a	b	c	d	e	f	g	h	i1				i2				i3				i4						i5			
								T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4		
1	A	2	3	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	93	4.65
2	A	2	2	2	3	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	89	4.45
3	A	2	4	2	1	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	92	4.6
4	A	2	5	2	2	3	1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94	4.7
5	A	1	2	2	2	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	96	4.8
6	A	2	2	2	3	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	92	4.6
7	A	2	4	2	1	3	1	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	4.75
8	A	2	3	2	5	8	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	91	4.55
9	A	1	3	2	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	93	4.65
10	A	2	5	2	2	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	89	4.45
11	A	2	4	3	2	8	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	88	4.4
12	A	2	1	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	90	4.5
13	A	2	2	1	6	1	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	88	4.4
14	B	2	3	2	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	87	4.35
15	B	2	3	3	2	8	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	89	4.45
16	B	2	4	2	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	85	4.25
17	B	1	3	2	3	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	93	4.65
18	B	2	2	1	5	8	1	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	90	4.5
19	B	2	2	2	2	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	87	4.35
20	B	2	3	2	6	1	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	87	4.35
21	B	2	3	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	90	4.5
22	B	2	4	2	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	93	4.65
23	B	2	2	1	3	6	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	87	4.35
24	B	1	1	1	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	86	4.3
25	B	2	3	2	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	89	4.45
26	B	1	2	1	3	4	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	86	4.3
27	B	2	3	1	3	8	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	88	4.4

28	B	2	4	2	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	90	4.5	
29	B	2	5	2	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	95	4.75
30	B	1	3	2	6	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	92	4.6		
31	B	2	2	2	2	5	2	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	81	4.05	
32	B	2	2	1	3	6	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	94	4.7	
33	B	1	2	2	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	91	4.55	
34	B	2	2	1	4	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	90	4.5	
35	B	2	3	2	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93	4.65	
36	B	1	4	2	3	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	87	4.35
37	B	1	2	1	6	8	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	87	4.35	
38	B	2	2	1	5	8	1	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91	4.55	
39	B	2	2	2	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	88	4.4	
40	B	2	3	2	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	92	4.6	
41	B	2	3	2	2	8	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	88	4.4	
42	B	1	5	2	2	4	2	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	91	4.55	
43	B	2	3	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	88	4.4	
44	B	2	2	1	3	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	93	4.65	
45	B	2	5	2	2	5	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	89	4.45	
46	B	2	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	90	4.5	
47	B	2	6	3	2	7	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	87	4.35
48	B	1	2	2	3	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	93	4.65	
49	B	2	2	2	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	87	4.35	
50	B	2	1	2	3	5	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	92	4.6	
51	B	2	2	1	3	6	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	89	4.45	
52	B	2	3	2	6	1	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	90	4.5	
53	B	2	5	2	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	91	4.55	
54	B	2	4	2	6	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	91	4.55	
55	B	2	6	3	1	7	2	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	90	4.5	
56	B	2	3	2	6	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	86	4.3
57	B	2	4	2	6	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	4.85	
58	B	1	2	2	5	2	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	92	4.6	
59	B	2	4	2	2	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	94	4.7		
60	B	2	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	91	4.55	
61	B	2	3	2	6	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	95	4.75	
62	B	2	5	2	2	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	93	4.65	
63	B	1	2	2	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	4.25	

64	C	2	2	3	2	8	1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	94	4.7		
65	C	2	1	2	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	92	4.6		
66	C	2	2	1	3	6	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	93	4.65
67	C	2	2	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	93	4.65		
68	C	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	94	4.7		
69	C	2	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	94	4.7		
70	C	1	4	2	3	1	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	89	4.45	
71	C	2	3	1	6	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	4.65		
72	C	2	5	2	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	92	4.6		
73	C	2	4	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	94	4.7			
74	C	1	3	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	88	4.4		
75	C	2	2	1	3	6	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	91	4.55			
76	C	1	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	89	4.45		
77	C	2	3	3	2	2	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86	4.3		
78	C	2	5	2	2	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	87	4.35			
79	C	2	4	2	2	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	94	4.7			
80	C	1	3	2	3	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	88	4.4			
81	C	2	4	2	6	1	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	96	4.8			
82	C	2	3	1	5	2	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	89	4.45			
83	C	1	3	2	2	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	95	4.75		
84	C	2	2	2	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	93	4.65			
85	C	1	2	1	3	8	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	96	4.8			
86	C	2	2	2	2	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	91	4.55		
87	C	2	4	2	3	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	93	4.65			
88	C	1	5	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	93	4.65			
89	C	2	2	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	98	4.9	
90	C	1	2	1	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	91	4.55		
Rata-rata Item Dimensi								4.68	4.57	4.62	4.67	4.43	4.59	4.48	4.36	4.61	4.48	4.49	4.54	4.68	4.43	4.48	4.32	4.52	4.57	4.49	4.73					

## MATRIKS TABULASI DATA (Persepsi)

Data Responden								Kinerja																										
A								C																										
a	b	c	d	e	f	g	h	j1				Jml j1	j2				Jml j2	j3				Jml j3	j4				Jml j4	j5				Jml j5	Jml	Rata-rata j1-j5
								T1	T2	T3	T4		R1	R2	R3	R4		Res1	Res2	Res3	Res4		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4			
1	A	2	3	2	2	5	1	3	3	3	1	10	3	2	4	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	69	3.45
2	A	2	2	2	3	5	1	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	3	4	2	13	4	2	3	4	13	62	3.1
3	A	2	4	2	1	5	2	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	4	3	5	17	80	4
4	A	2	5	2	2	3	1	3	3	3	2	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	68	3.4
5	A	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	9	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16	3	3	3	3	12	65	3.25
6	A	2	2	2	3	5	2	4	3	3	2	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	67	3.35
7	A	2	4	2	1	3	1	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16	4	3	4	5	16	73	3.65
8	A	2	3	2	5	8	2	5	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	63	3.15
9	A	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	59	2.95
10	A	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	3	3	3	4	13	64	3.2
11	A	2	4	3	2	8	1	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	3	3	3	3	12	57	2.85
12	A	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	56	2.8
13	A	2	2	1	6	1	3	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	57	2.85
14	B	2	3	2	3	5	3	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	65	3.25
15	B	2	3	3	2	8	1	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	2	3	4	13	3	3	3	3	12	65	3.25
16	B	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	73	3.65
17	B	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	62	3.1
18	B	2	2	1	5	8	1	4	3	3	3	13	2	3	2	3	10	3	3	4	4	14	4	2	3	3	12	3	3	3	4	13	62	3.1
19	B	2	2	2	2	5	2	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78	3.9
20	B	2	3	2	6	1	3	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	73	3.65
21	B	2	3	2	5	2	4	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76	3.8
22	B	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60	3
23	B	2	2	1	3	6	1	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	69	3.45
24	B	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	2	2	4	3	11	4	2	3	3	12	3	2	3	4	12	58	2.9
25	B	2	3	2	2	5	4	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	2	4	4	14	61	3.05
26	B	1	2	1	3	4	2	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	67	3.35
27	B	2	3	1	3	8	2	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	5	14	63	3.15

28	B	2	4	2	3	5	3	2	3	3	3	11	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	2	2	4	11	3	3	3	4	13	65	3.25
29	B	2	5	2	3	5	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	5	2	3	4	14	4	4	4	4	16	69	3.45
30	B	1	3	2	6	1	4	3	3	3	3	12	2	3	4	3	12	3	3	4	3	13	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	62	3.1
31	B	2	2	2	2	5	2	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	75	3.75
32	B	2	2	1	3	6	2	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	71	3.55
33	B	1	2	2	5	2	3	3	2	2	3	10	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	61	3.05
34	B	2	2	1	4	2	2	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	66	3.3
35	B	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	72	3.6
36	B	1	4	2	3	1	4	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59	2.95
37	B	1	2	1	6	8	2	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	4	3	4	16	81	4.05
38	B	2	2	1	5	8	1	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	71	3.55
39	B	2	2	2	3	5	3	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	65	3.25
40	B	2	3	2	2	5	3	4	2	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	4	12	3	3	2	2	10	3	2	2	3	10	53	2.65
41	B	2	3	2	2	8	2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	2	2	3	4	11	63	3.15
42	B	1	5	2	2	4	2	3	2	2	2	9	3	2	3	4	12	3	3	4	4	14	3	2	4	3	12	4	4	3	4	15	62	3.1
43	B	2	3	2	2	5	3	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	55	2.75
44	B	2	2	1	3	2	2	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	72	3.6
45	B	2	5	2	2	5	3	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	60	3
46	B	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	60	3
47	B	2	6	3	2	7	3	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	57	2.85
48	B	1	2	2	3	4	1	3	3	3	4	13	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	3	4	12	58	2.9
49	B	2	2	2	3	5	2	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	3	4	12	58	2.9
50	B	2	1	2	3	5	1	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	55	2.75
51	B	2	2	1	3	6	2	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	65	3.25
52	B	2	3	2	6	1	4	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	4	4	4	4	16	63	3.15
53	B	2	5	2	2	5	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	67	3.35
54	B	2	4	2	6	1	4	5	3	3	4	15	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	63	3.15
55	B	2	6	3	1	7	2	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	3	1	3	2	9	3	3	3	4	13	57	2.85
56	B	2	3	2	6	1	3	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	2	2	4	3	11	4	2	3	4	13	3	3	3	3	12	58	2.9
57	B	2	4	2	6	2	4	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	3	3	4	12	51	2.55
58	B	1	2	2	5	2	3	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	71	3.55
59	B	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	73	3.65
60	B	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	66	3.3
61	B	2	3	2	6	2	4	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	66	3.3
62	B	2	5	2	2	5	3	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	71	3.55
63	B	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	67	3.35

64	C	2	2	3	2	8	1	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	68	3.4	
65	C	2	1	2	3	5	3	2	3	3	4	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55	2.75	
66	C	2	2	1	3	6	1	4	3	3	3	13	3	3	2	2	10	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	61	3.05	
67	C	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	2	3	4	13	3	3	3	3	12	61	3.05	
68	C	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	4	12	56	2.8	
69	C	2	3	2	3	5	3	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	72	3.6	
70	C	1	4	2	3	1	3	4	3	3	3	13	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	55	2.75	
71	C	2	3	1	6	2	4	3	2	2	3	10	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	3	3	4	12	3	3	3	3	12	52	2.6	
72	C	2	5	2	3	5	3	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	65	3.25	
73	C	2	4	2	2	5	4	4	3	3	3	13	3	2	3	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	62	3.1	
74	C	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	2	3	3	12	3	3	3	4	13	64	3.2	
75	C	2	2	1	3	6	2	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	3	4	2	13	4	2	3	4	13	64	3.2	
76	C	1	2	2	3	4	2	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	59	2.95	
77	C	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	76	3.8	
78	C	2	5	2	2	5	3	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	67	3.35	
79	C	2	4	2	2	5	2	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	64	3.2	
80	C	1	3	2	3	4	2	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16	3	3	3	3	12	67	3.35	
81	C	2	4	2	6	1	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	62	3.1	
82	C	2	3	1	5	2	2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	68	3.4	
83	C	1	3	2	2	4	1	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	67	3.35	
84	C	2	2	2	3	5	3	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	70	3.5	
85	C	1	2	1	3	8	2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	65	3.25	
86	C	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	11	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	64	3.2	
87	C	2	4	2	3	5	1	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	66	3.3	
88	C	1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	3	4	12	58	2.9	
89	C	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	68	3.4	
90	C	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	64	3.2	
Rata-rata Item Dimensi								3.17	2.88	2.89	3.00		3.04	3.10	3.11	3.34		3.23	3.16	3.37	3.48		3.49	2.90	3.22	3.49		3.30	3.17	3.32	3.79				

## Lampiran Data SPSS Analisis Reliabilitas Kuesioner

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.
```

### Reliability

		Notes
Output Created		9-May-2009 04:36:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible 1	8.8333	1.316	.366	.728
Tangible 2	9.3000	1.666	.505	.605
Tangible 3	9.3000	1.666	.505	.605
Tangible 4	9.0667	1.375	.580	.537

RELIABILITY



## Lampiran Data SPSS Analisis Reliabilitas Kuesioner

```

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.
    
```

### Reliability

		Notes
Output Created		9-May -2009 04:37:23
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		<b>RELIABILITY</b> /VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reability 1	9.3000	2.424	.471	.704
Reability 2	9.3333	2.092	.559	.654
Reability 3	9.3333	2.023	.697	.574
Reability 4	9.1333	2.326	.402	.749

RELIABILITY

## Lampiran Data SPSS Analisis Reliabilitas Kuesioner

```

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.
    
```

### Reliability

		Notes	
Output Created			9-May -2009 04:37:52
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		30
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		<b>RELIABILITY</b> /VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00:00.016
	Elapsed Time		00:00:00.016

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Respons 1	9.8667	2.947	.741	.833
Respons 2	9.9000	2.714	.741	.836
Respons 3	9.6333	3.068	.768	.825
Respons 4	9.5000	3.155	.679	.857

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
    
```

## Lampiran Data SPSS Analisis Reliabilitas Kuesioner

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

### Reliability

		Notes
Output Created		9-May -2009 04:38:23
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	DataSet0 <none> <none> <none> 30
Missing Value Handling	Definition of Missing  Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.031 00:00:00.015

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance 1	9.3333	2.092	.520	.663
Assurance 2	9.9000	2.093	.386	.751
Assurance 3	9.4333	2.047	.630	.606
Assurance 4	9.2333	1.978	.560	.638

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

## Lampiran Data SPSS Analisis Reliabilitas Kuesioner

/SUMMARY=TOTAL.

### Reliability

		Notes
Output Created		9-May -2009 04:38:45
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	DataSet0 <none> <none> <none> 30
Missing Value Handling	Definition of Missing  Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.000 00:00:00.000

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empathy 1	10.1667	1.661	.625	.702
Empathy 2	10.3333	1.885	.666	.664
Empathy 3	10.2333	2.254	.609	.707
Empathy 4	9.6667	2.506	.450	.775

DATASET ACTIVATE DataSet0.

## Lampiran Data SPSS Analisis Validitas Kuesioner

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=T1 T2 T3 T4 T
/PRINT=ONETAILED NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

#### Notes

Output Created	9-May-2009 05:03:49	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=T1 T2 T3 T4 T /PRINT=ONETAILED NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.062
	Elapsed Time	00:00:00.047

[DataSet4]

#### Correlations

		T1	T2	T3	T4	T
T1	Pearson Correlation	1	.149	.149	.531**	.727**
	Sig. (1-tailed)		.216	.216	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.149	1	.817**	.348*	.698**
	Sig. (1-tailed)	.216		.000	.030	.000
	N	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.149	.817**	1	.348*	.698**
	Sig. (1-tailed)	.216	.000		.030	.000
	N	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.531**	.348*	.348*	1	.789**
	Sig. (1-tailed)	.001	.030	.030		.000
	N	30	30	30	30	30
T	Pearson Correlation	.727**	.698**	.698**	.789**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Lampiran Data SPSS Analisis Validitas Kuesioner

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=R1 R2 R3 R4 R
/PRINT=ONETAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

#### Notes

Output Created	9-May-2009 05:04:07	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=R1 R2 R3 R4 R /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.125
	Elapsed Time	00:00:00.062

[DataSet4]

#### Correlations

		R1	R2	R3	R4	R
R1	Pearson Correlation	1	.613**	.378*	.134	.692**
	Sig. (1-tailed)		.000	.020	.241	.000
	N	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	.613**	1	.500**	.210	.776**
	Sig. (1-tailed)	.000		.002	.133	.000
	N	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	.378*	.500**	1	.641**	.844**
	Sig. (1-tailed)	.020	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	.134	.210	.641**	1	.679**
	Sig. (1-tailed)	.241	.133	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
R	Pearson Correlation	.692**	.776**	.844**	.679**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Lampiran Data SPSS Analisis Validitas Kuesioner

CORRELATIONS

/VARIABLES=Res1 Res2 Res3 Res4 Res  
/PRINT=ONETAILED NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

#### Notes

Output Created	9-May-2009 05:04:29	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Res1 Res2 Res3 Res4 Res /PRINT=ONETAILED NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.141
	Elapsed Time	00:00:00.140

[DataSet4]

#### Correlations

		Res1	Res2	Res3	Res4	Res
Res1	Pearson Correlation	1	.761**	.601**	.547**	.859**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Res2	Pearson Correlation	.761**	1	.641**	.524**	.871**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Res3	Pearson Correlation	.601**	.641**	1	.754**	.867**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Res4	Pearson Correlation	.547**	.524**	.754**	1	.815**
	Sig. (1-tailed)	.001	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Res	Pearson Correlation	.859**	.871**	.867**	.815**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Lampiran Data SPSS Analisis Validitas Kuesioner

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Ass1 Ass2 Ass3 Ass4 Ass
/PRINT=ONETAILED NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

#### Notes

Output Created	9-May-2009 05:05:09	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Ass1 Ass2 Ass3 Ass4 Ass /PRINT=ONETAILED NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.015

[DataSet4]

#### Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Ass
Ass1	Pearson Correlation	1	.284	.546**	.410	.737**
	Sig. (1-tailed)		.064	.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass2	Pearson Correlation	.284	1	.326	.337	.684**
	Sig. (1-tailed)	.064		.039	.034	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass3	Pearson Correlation	.546**	.326	1	.564**	.794**
	Sig. (1-tailed)	.001	.039		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass4	Pearson Correlation	.410	.337	.564**	1	.771**
	Sig. (1-tailed)	.012	.034	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Ass	Pearson Correlation	.737**	.684**	.794**	.771**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



## Lampiran Data SPSS Analisis Validitas Kuesioner

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Emp1 Emp2 Emp3 Emp4 Emp
/PRINT=ONETAILED NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

		Notes
Output Created		9-May-2009 05:05:26
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet4 <none> <none> <none> 30
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Emp1 Emp2 Emp3 Emp4 Emp /PRINT=ONETAILED NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.141 00:00:00.078

[DataSet4]

### Correlations

		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp
Emp1	Pearson Correlation	1	.644**	.447**	.361	.839**
	Sig. (1-tailed)		.000	.007	.025	.000
	N	30	30	30	30	30
Emp2	Pearson Correlation	.644**	1	.551**	.317	.833**
	Sig. (1-tailed)	.000		.001	.044	.000
	N	30	30	30	30	30
Emp3	Pearson Correlation	.447**	.551**	1	.480**	.766**
	Sig. (1-tailed)	.007	.001		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
Emp4	Pearson Correlation	.361	.317	.480**	1	.646**
	Sig. (1-tailed)	.025	.044	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
Emp	Pearson Correlation	.839**	.833**	.766**	.646**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Lampiran Data SPSS Analisis Deskriptif Isian Kuesioner

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Tangible1 Tangible2 Tangible3 Tangible4 Reliability1 Reliability2 Reliability3 Reliability4 Responsiveness1 Responsiveness2 Responsiveness3 Responsiveness4 Assurance1 Assurance2 Assurance3 Assurance4 Emphaty1 Emphaty2 Emphaty3 Emphaty4
/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV MIN MAX.
```

### Descriptives

		Notes
Output Created		22-may-2009 05:03:09
Comments		
Input	Data	D:\Enci\Tesis\TESIS\Appendices.doc\Data Isian Kuesioner.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	90
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Tangible1 Tangible2 Tangible3 Tangible4 Reliability1 Reliability2 Reliability3 Reliability4 Responsiveness1 Responsiveness2 Responsiveness3 Responsiveness4 Assurance1 Assurance2 Assurance3 Assurance4 Emphaty1 Emphaty2 Emphaty3 Emphaty4 /STATISTICS=MEAN SUM STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

## Lampiran Data SPSS Analisis Deskriptif Isian Kuesioner

[DataSet0] D:\Enci\Tesis\TESIS\Appendices.doc\Data Isian Kuesioner.sav

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
T1	90	2.00	5.00	285.00	3.1667	.70711
T2	90	2.00	4.00	259.00	2.8778	.39171
T3	90	2.00	4.00	260.00	2.8889	.38055
T4	90	1.00	4.00	270.00	3.0000	.58058
R1	90	2.00	4.00	274.00	3.0444	.57886
R2	90	2.00	4.00	279.00	3.1000	.60056
R3	90	2.00	4.00	280.00	3.1111	.54966
R4	90	2.00	4.00	301.00	3.3444	.58369
Res1	90	2.00	4.00	291.00	3.2333	.63688
Res2	90	2.00	4.00	284.00	3.1556	.66891
Res3	90	2.00	4.00	303.00	3.3667	.58923
Res4	90	2.00	5.00	313.00	3.4778	.58498
Ass1	90	2.00	5.00	314.00	3.4889	.65762
Ass2	90	1.00	4.00	261.00	2.9000	.71971
Ass3	90	2.00	4.00	290.00	3.2222	.49214
Ass4	90	2.00	4.00	314.00	3.4889	.58530
Emp1	90	2.00	5.00	297.00	3.3000	.64390
Emp2	90	2.00	4.00	285.00	3.1667	.58540
Emp3	90	2.00	4.00	299.00	3.3222	.51555
Emp4	90	3.00	5.00	341.00	3.7889	.50823
Valid N (listwise)	90					

*Lampiran Data SPSS Analisis Deskriptif Isian Kuesioner*

**Frequency Table**

**T1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.3	3.3	3.3
	Baik	22	24.4	24.4	27.8
	Cukup Baik	52	57.8	57.8	85.6
	Tidak Baik	13	14.4	14.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**T2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	2	2.2	2.2	2.2
	Cukup Baik	75	83.3	83.3	85.6
	Tidak Baik	13	14.4	14.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**T3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	2	2.2	2.2	2.2
	Cukup Baik	76	84.4	84.4	86.7
	Tidak Baik	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**T4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	14	15.6	15.6	15.6
	Cukup Baik	63	70.0	70.0	85.6
	Tidak Baik	12	13.3	13.3	98.9
	Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**R1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	17	18.9	18.9	18.9
	Cukup Baik	60	66.7	66.7	85.6
	Tidak Baik	13	14.4	14.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Lampiran Data SPSS Analisis Deskriptif Isian Kuesioner*

**R2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	21	23.3	23.3	23.3
	Cukup Baik	57	63.3	63.3	86.7
	Tidak Baik	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**R3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	19	21.1	21.1	21.1
	Cukup Baik	62	68.9	68.9	90.0
	Tidak Baik	9	10.0	10.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**R4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	36	40.0	40.0	40.0
	Cukup Baik	49	54.4	54.4	94.4
	Tidak Baik	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Res1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	31	34.4	34.4	34.4
	Cukup Baik	49	54.4	54.4	88.9
	Tidak Baik	10	11.1	11.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Res 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	28	31.1	31.1	31.1
	Cukup Baik	48	53.3	53.3	84.4
	Tidak Baik	14	15.6	15.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Res3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	38	42.2	42.2	42.2
	Cukup Baik	47	52.2	52.2	94.4
	Tidak Baik	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Lampiran Data SPSS Analisis Deskriptif Isian Kuesioner*

**Res4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.2	2.2	2.2
	Baik	41	45.6	45.6	47.8
	Cukup Baik	45	50.0	50.0	97.8
	Tidak Baik	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Ass1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6.7	6.7	6.7
	Baik	34	37.8	37.8	44.4
	Cukup Baik	48	53.3	53.3	97.8
	Tidak Baik	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Ass2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	18	20.0	20.0	20.0
	Cukup Baik	46	51.1	51.1	71.1
	Tidak Baik	25	27.8	27.8	98.9
	Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Ass3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	23	25.6	25.6	25.6
	Cukup Baik	64	71.1	71.1	96.7
	Tidak Baik	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Ass4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	48	53.3	53.3	53.3
	Cukup Baik	38	42.2	42.2	95.6
	Tidak Baik	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Lampiran Data SPSS Analisis Deskriptif Isian Kuesioner*

**Emp1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.2	2.2	2.2
	Baik	30	33.3	33.3	35.6
	Cukup Baik	51	56.7	56.7	92.2
	Tidak Baik	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Emp2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	24	26.7	26.7	26.7
	Cukup Baik	57	63.3	63.3	90.0
	Tidak Baik	9	10.0	10.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Emp3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	31	34.4	34.4	34.4
	Cukup Baik	57	63.3	63.3	97.8
	Tidak Baik	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

**Emp4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.4	4.4	4.4
	Baik	63	70.0	70.0	74.4
	Cukup Baik	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

```

CROSSTABS
  /TABLES=Puskesmas BY Tangible1 Tangible2 Tangible3 Tangible4 Reliability1 Reliability2 Reliability3 Reliability4 Responsiveness1 Responsiveness2 Responsiveness3 Responsiveness4 Assurance1 Assurance2 Assurance3 Assurance4 Emphaty1 Emphaty2 Emphaty3 Emphaty4
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
  
```

### Crosstabs

		Notes
Output Created		30-may-2009 16:04:05
Comments		
Input	Data	D:\Enc\Tesis\TESIS\Appendices.doc\Data Isian Kuesioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	90
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Puskesmas BY Tangible1 Tangible2 Tangible3 Tangible4 Reliability1 Reliability2 Reliability3 Reliability4 Responsiveness1 Responsiveness2 Responsiveness3 Responsiveness4 Assurance1 Assurance2 Assurance3 Assurance4 Emphaty1 Emphaty2 Emphaty3 Emphaty4 /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT TOTAL /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.047
	Elapsed Time	00:00:00.031
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174762



## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

[DataSet1] D:\Encl\Tesis\TESIS\Appendices.doc\Data Isian Kuesioner.sav

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Puskesmas * T1	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * T2	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * T3	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * T4	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * R1	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * R2	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * R3	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * R4	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Res1	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Res2	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Res3	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Res4	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Ass1	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Ass2	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Ass3	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Ass4	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Emp1	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Emp2	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Emp3	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%
Puskesmas * Emp4	90	100.0%	0	.0%	90	100.0%

### Puskesmas \* T1 Crosstabulation

			T1				Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	9	2	1	13
		% of Total	1.1%	10.0%	2.2%	1.1%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	5	29	14	2	50
		% of Total	5.6%	32.2%	15.6%	2.2%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	7	14	6	0	27
		% of Total	7.8%	15.6%	6.7%	.0%	30.0%
Total		Count	13	52	22	3	90
		% of Total	14.4%	57.8%	24.4%	3.3%	100.0%

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* T2 Crosstabulation**

			T2			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	5	8	0	13
		% of Total	5.6%	8.9%	.0%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	6	42	2	50
		% of Total	6.7%	46.7%	2.2%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	2	25	0	27
		% of Total	2.2%	27.8%	.0%	30.0%
Total		Count	13	75	2	90
		% of Total	14.4%	83.3%	2.2%	100.0%

**Puskesmas \* T3 Crosstabulation**

			T3			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	4	9	0	13
		% of Total	4.4%	10.0%	.0%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	6	42	2	50
		% of Total	6.7%	46.7%	2.2%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	2	25	0	27
		% of Total	2.2%	27.8%	.0%	30.0%
Total		Count	12	76	2	90
		% of Total	13.3%	84.4%	2.2%	100.0%

**Puskesmas \* T4 Crosstabulation**

			T4				Total
			Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	7	5	0	13
		% of Total	1.1%	7.8%	5.6%	.0%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	0	5	37	8	50
		% of Total	.0%	5.6%	41.1%	8.9%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	0	0	21	6	27
		% of Total	.0%	.0%	23.3%	6.7%	30.0%
Total		Count	1	12	63	14	90
		% of Total	1.1%	13.3%	70.0%	15.6%	100.0%

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* R1 Crosstabulation**

			R1			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	9	3	13
		% of Total	1.1%	10.0%	3.3%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	8	33	9	50
		% of Total	8.9%	36.7%	10.0%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	4	18	5	27
		% of Total	4.4%	20.0%	5.6%	30.0%
Total	Count	13	60	17	90	
	% of Total	14.4%	66.7%	18.9%	100.0%	

**Puskesmas \* R2 Crosstabulation**

			R2			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	9	3	13
		% of Total	1.1%	10.0%	3.3%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	6	32	12	50
		% of Total	6.7%	35.6%	13.3%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	5	16	6	27
		% of Total	5.6%	17.8%	6.7%	30.0%
Total	Count	12	57	21	90	
	% of Total	13.3%	63.3%	23.3%	100.0%	

**Puskesmas \* R3 Crosstabulation**

			R3			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	9	4	13
		% of Total	.0%	10.0%	4.4%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	6	31	13	50
		% of Total	6.7%	34.4%	14.4%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	3	22	2	27
		% of Total	3.3%	24.4%	2.2%	30.0%
Total	Count	9	62	19	90	
	% of Total	10.0%	68.9%	21.1%	100.0%	

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* R4 Crosstabulation**

			R4			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	9	4	13
		% of Total	.0%	10.0%	4.4%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	4	25	21	50
		% of Total	4.4%	27.8%	23.3%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	1	15	11	27
		% of Total	1.1%	16.7%	12.2%	30.0%
Total		Count	5	49	36	90
		% of Total	5.6%	54.4%	40.0%	100.0%

**Puskesmas \* Res1 Crosstabulation**

			Res1			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	7	6	13
		% of Total	.0%	7.8%	6.7%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	6	29	15	50
		% of Total	6.7%	32.2%	16.7%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	4	13	10	27
		% of Total	4.4%	14.4%	11.1%	30.0%
Total		Count	10	49	31	90
		% of Total	11.1%	54.4%	34.4%	100.0%

**Puskesmas \* Res2 Crosstabulation**

			Res2			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	2	6	5	13
		% of Total	2.2%	6.7%	5.6%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	8	25	17	50
		% of Total	8.9%	27.8%	18.9%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	4	17	6	27
		% of Total	4.4%	18.9%	6.7%	30.0%
Total		Count	14	48	28	90
		% of Total	15.6%	53.3%	31.1%	100.0%

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* Res3 Crosstabulation**

			Res3			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	8	5	13
		% of Total	.0%	8.9%	5.6%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	2	20	28	50
		% of Total	2.2%	22.2%	31.1%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	3	19	5	27
		% of Total	3.3%	21.1%	5.6%	30.0%
Total		Count	5	47	38	90
		% of Total	5.6%	52.2%	42.2%	100.0%

**Puskesmas \* Res4 Crosstabulation**

			Res4				Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	8	4	1	13
		% of Total	.0%	8.9%	4.4%	1.1%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	1	22	26	1	50
		% of Total	1.1%	24.4%	28.9%	1.1%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	1	15	11	0	27
		% of Total	1.1%	16.7%	12.2%	.0%	30.0%
Total		Count	2	45	41	2	90
		% of Total	2.2%	50.0%	45.6%	2.2%	100.0%

**Puskesmas \* Ass1 Crosstabulation**

			Ass1				Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	4	6	3	13
		% of Total	.0%	4.4%	6.7%	3.3%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	1	28	19	2	50
		% of Total	1.1%	31.1%	21.1%	2.2%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	1	16	9	1	27
		% of Total	1.1%	17.8%	10.0%	1.1%	30.0%
Total		Count	2	48	34	6	90
		% of Total	2.2%	53.3%	37.8%	6.7%	100.0%

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* Ass2 Crosstabulation**

			Ass2				Total
			Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	4	5	4	13
		% of Total	.0%	4.4%	5.6%	4.4%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	1	15	25	9	50
		% of Total	1.1%	16.7%	27.8%	10.0%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	0	6	16	5	27
		% of Total	.0%	6.7%	17.8%	5.6%	30.0%
Total		Count	1	25	46	18	90
		% of Total	1.1%	27.8%	51.1%	20.0%	100.0%

**Puskesmas \* Ass3 Crosstabulation**

			Ass3			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	9	4	13
		% of Total	.0%	10.0%	4.4%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	3	32	15	50
		% of Total	3.3%	35.6%	16.7%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	0	23	4	27
		% of Total	.0%	25.6%	4.4%	30.0%
Total		Count	3	64	23	90
		% of Total	3.3%	71.1%	25.6%	100.0%

**Puskesmas \* Ass4 Crosstabulation**

			Ass4			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	5	7	13
		% of Total	1.1%	5.6%	7.8%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	2	22	26	50
		% of Total	2.2%	24.4%	28.9%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	1	11	15	27
		% of Total	1.1%	12.2%	16.7%	30.0%
Total		Count	4	38	48	90
		% of Total	4.4%	42.2%	53.3%	100.0%

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* Emp1 Crosstabulation**

			Emp1				Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	0	7	5	1	13
		% of Total	.0%	7.8%	5.6%	1.1%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	4	27	18	1	50
		% of Total	4.4%	30.0%	20.0%	1.1%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	3	17	7	0	27
		% of Total	3.3%	18.9%	7.8%	.0%	30.0%
Total		Count	7	51	30	2	90
		% of Total	7.8%	56.7%	33.3%	2.2%	100.0%

**Puskesmas \* Emp2 Crosstabulation**

			Emp2			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	10	2	13
		% of Total	1.1%	11.1%	2.2%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	6	30	14	50
		% of Total	6.7%	33.3%	15.6%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	2	17	8	27
		% of Total	2.2%	18.9%	8.9%	30.0%
Total		Count	9	57	24	90
		% of Total	10.0%	63.3%	26.7%	100.0%

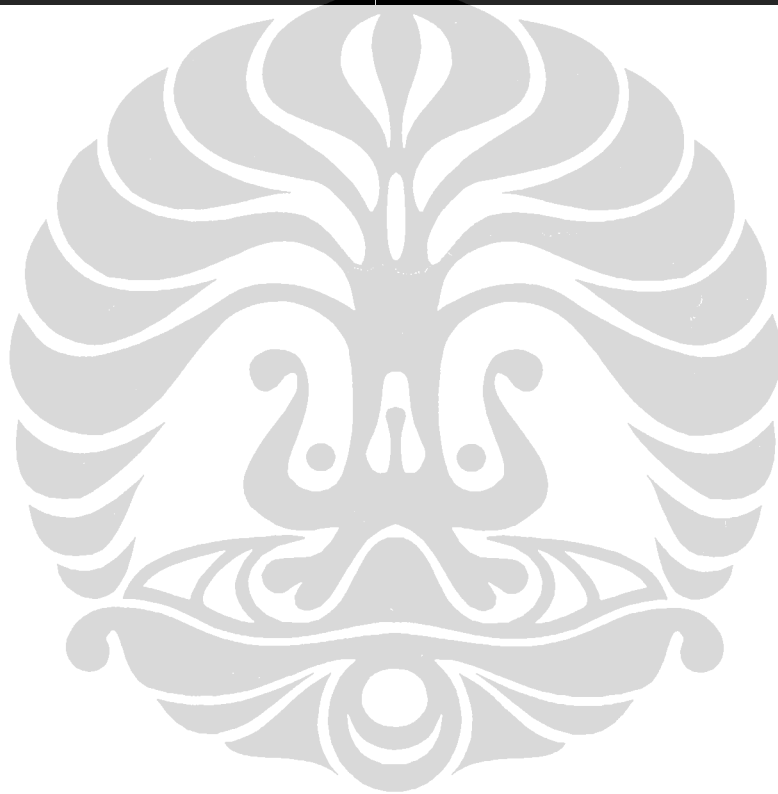
**Puskesmas \* Emp3 Crosstabulation**

			Emp3			Total
			Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	1	9	3	13
		% of Total	1.1%	10.0%	3.3%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	1	32	17	50
		% of Total	1.1%	35.6%	18.9%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	0	16	11	27
		% of Total	.0%	17.8%	12.2%	30.0%
Total		Count	2	57	31	90
		% of Total	2.2%	63.3%	34.4%	100.0%

## Lampiran Data SPSS Tabulasi Silang Isian Kuesioner

**Puskesmas \* Emp4 Crosstabulation**

			Emp4			Total
			Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Puskesmas	Puskesmas Kemiri	Count	4	7	2	13
		% of Total	4.4%	7.8%	2.2%	14.4%
	Puskesmas Pancoran Mas	Count	12	36	2	50
		% of Total	13.3%	40.0%	2.2%	55.6%
	Puskesmas Tugu	Count	7	20	0	27
		% of Total	7.8%	22.2%	.0%	30.0%
Total		Count	23	63	4	90
		% of Total	25.6%	70.0%	4.4%	100.0%





# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DATA PRIBADI

Nama : Rosy Romadiana Pasaribu  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 06 Juli 1981  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Cengkeh No.33 RT 04 RW 07 Kelurahan Pondok Cina Kecamatan Beji Depok Jawa Barat 16424  
E-mail : occiek\_panic@yahoo.com / occiek@yahoo.co.id  
Telepon : 021-78893602 / 0815-14134453  
Nama Orang Tua : Ayah – H. Marajin Pasaribu  
Ibu – Hj. Nurhana Roni



## LATAR BELAKANG PENDIDIKAN FORMAL

No	Tingkat Pendidikan	Jurusan	Tahun Kelas	Tahun Lulus / Ijazah	Tempat
1	Sekolah Dasar Negeri (SDN) No.82	Umum	1988 – 1994	1994	Palembang
2	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) Xaverius 1	Umum	1994 – 1997	1997	Palembang
3	Sekolah Menengah Umum (SMU) Xaverius 1	Sosial	1997 – 2000	2000	Palembang
4	Universitas Negeri Sriwijaya (UNSRI)	Administrasi Negara	2000 – 2005	2005	Palembang

## PEKERJAAN

Pengadministrasi Keanggotaan, Subbagian Tata Usaha Keanggotaan dan Kepegawaian, Bagian Keanggotaan dan Kepegawaian Biro Administrasi, Sekretariat Jenderal MPR RI

NIP : 19810706 200901 2 003  
Alamat Kantor : Gd. Nusantara III Lt.5 Bag, TU Keanggotaan dan Kepegawaian Setjen MPR RI Jl. Gatot Subroto No.06 Jakarta Pusat 10270  
Telepon : 021-57895099