

**LAMPIRAN****Lampiran 1. Kuesioner****KUESIONER****HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM  
DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat, saya Tanzilia Haqi adalah mahasiswa dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir sarjana pendidikan dokter. Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner yang telah diberikan.

Mengingat keberhasilan penelitian yang dilakukan sangat bergantung kepada kelengkapan jawaban, maka dari itu dimohon agar Bapak/Ibu/Saudara melakukan pengisian kuesioner dengan lengkap dan jujur. Atas kesediaan serta kerjasama Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**TANZILIA HAQI**

***INFORMED CONSENT***

Setelah saya mendapatkan penjelasan dari Tanzilia Haqi terkait tujuan, perlakuan yang diterapkan, manfaat, kerahasiaan, bahaya potensial, hak untuk undur diri dan tentang insentif.

Dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Tanzilia Haqi, mahasiswa dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya berjudul **“Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Salah Satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo”**

Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia untuk menjadi responden pada penelitian ini.

Sidoarjo, ... Desember 2023

Responden

(.....)

**PETUNJUK PENGISIAN :**

Berilah tanda centang (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang dipilih :

Nama :

Jenis Kelamin : (            ) L / (            ) P

Umur :

Pendidikan Terakhir :

(    ) SD

(    ) SMP

(    ) SMA

(    ) Diploma (D1/D2/D3)

(    ) S1

Pekerjaan :

(    ) Pelajar / Mahasiswa

- (            ) Wiraswasta

(    ) PNS

- (            ) Lain-lain, sebutkan

(    ) Petani

.....

(    ) Pengusaha

**KETERANGAN PENGISIAN:**

Berilah tanda centang (  $\checkmark$  ) untuk setiap pernyataan yang sesuai dengan

“KENYATAAN” yang diterima dalam pelayanan :

Sangat tidak baik            = 1

Tidak baik                      = 2

Baik                                = 3

Sangat baik                      = 4

### Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan

Pertanyaan	1	2	3	4
<b><i>Tangibles</i></b>				
1. Rumah sakit ini mempunyai bangunan letak ruangan poli yang baik				
2. Rumah sakit ini mempunyai pegawai yang berpenampilan rapi dan seragam.				
3. Rumah sakit ini mempunyai ruang poli, ruang tunggu, dan toilet yang bersih dan nyaman				
4. Alat medis yang digunakan mendukung dalam melakukan pemeriksaan				
5. Ruang poli memiliki ruangan bersih (bebas dari sampah)				
<b><i>Reliability</i></b>				
1. Pegawai kesehatan memberi pelayanan akurat terhadap pasien				
2. Pegawai kesehatan menjelaskan informasi terkait pelayanan yang akan diberikan				
3. Pegawai kesehatan menjelaskan tahap pemeriksaan yang akan diberikan				

4. Pegawai kesehatan memberikan pelayanan secara ramah terhadap pasien				
5. Jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan				
<b><i>Responsiveness</i></b>				
1. Pegawai kesehatan mampu menanggapi keluhan pasien dengan baik				
2. Pegawai kesehatan bersikap tanggap dalam melakukan pelayanan				
3. Pegawai kesehatan bersedia menerima dan melayani pasien dengan baik				
4. Pegawai kesehatan dapat melakukan tindakan medis secara tepat dan cepat				
5. Pegawai kesehatan melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur				
<b><i>Assurance</i></b>				
1. Pelayanan yang diberikan dapat membuat pasien merasa nyaman dan aman				
2. Pegawai kesehatan bersikap tanggap terhadap keluhan pasien				

3. Pegawai kesehatan dapat menunjukkan sikap sabar saat melakukan pengobatan pasien				
4. Pegawai kesehatan dapat mengatasi keluhan yang dirasakan pasien				
5. Pegawai kesehatan memiliki catatan medis dari pasien				
<b><i>Emphaty</i></b>				
1. Pegawai kesehatan berbicara sopan dan ramah kepada pasien				
2. Pegawai kesehatan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien				
3. Pegawai kesehatan memberika pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				
4. Pegawai kesehatan memberi perhatian secara tepat terhadap keluhan pasien				
5. Pegawai kesehatan dapat memberikan pelayanan dengan waktu yang cukup				

(Effendi 2020)

### Kuesioner Kepuasan Pasien

Pertanyaan	1	2	3	4
1. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan saat melakukan pemeriksaan				
2. Bagaimanakah kerapian dan kebersihan ruang poli				
3. Apakah pegawai kesehatan memiliki sikap sopan dan santun				
4. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kesehatan				
5. Bagaimana keterampilan pegawai kesehatan dalam penggunaan teknologi saat pemeriksaan				

(Miska 2018)

## Lampiran 2. Surat pernyataan Persetujuan Publikasi

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surabaya (UMSurabaya), saya yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Tanzilia Haqi  
NIM : 20201880023  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran UM Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Program Studi Pendidikan Dokter UMSurabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya dan atau pembimbing saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surabaya,  
Yang membuat pernyataan,



**TANZILIA HAQI**



### Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data



Surabaya, 17 November 2023 M

Nomor: 1069.1/IL.3.AU/FK/F/2023  
Lamp. : 1 bendel  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data Penelitian**

Yth,  
Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang  
di tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia-Nya kepada kita, sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, kami bermaksud untuk memohon dilaksanakannya penelitian dan pengambilan data penelitian:

Nama : Tanzilia Haqi  
NIM : 20201880023  
Judul Penelitian : Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Salah Satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo  
Email : [haqitanzilia@gmail.com](mailto:haqitanzilia@gmail.com)  
No. Telp : 082141256960  
Pembimbing I : dr. Annisa Nurida, M. Kes  
Pembimbing II : dr. Nur Mujaddidah Mochtar, M. Si

Demikian permohonan dari kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan,  
Fakultas Kedokteran UMSurabaya



dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K), FCCP, FISR  
NIP. 012.09.3.016.3042

Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Yang Bersangkutan

## Lampiran 4. Surat Permohonan Etik



Surabaya, 21 November 2023 M

Nomor: 1069/IL.3.AU/FK/F/2023

Lamp. : 1 bendel

Hal : **Permohonan Uji Etik Penelitian**

Yth,  
Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang  
di tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia-Nya kepada kita, sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, kami bermaksud untuk memohon dilaksanakannya uji etik bagi :

Nama : Tanzilia Haqi  
NIM : 20201880023  
Judul Penelitian : Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Salah Satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo  
Email : [haqitanzilia@gmail.com](mailto:haqitanzilia@gmail.com)  
No. Telp : 082141256960  
Pembimbing I : dr. Annisa Nurida, M. Kes  
Pembimbing II : dr. Nur Mujaddidah Mochtar, M. Si

Demikian permohonan dari kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan,  
Fakultas Kedokteran UMSurabaya



dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K), FCCP, FISR  
NIP. 012.09.3.016.3042

Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Yang Bersangkutan

## Lampiran 5. Surat Izin Penelitian



**RUMAH SAKIT  
SITI KHODIJAH**  
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG

TERAKREDITASI PARIPURNA \*\*\*\*\*



**KARS**  
Kemial Akreditasi Rumah Sakit

Nomor : 164/IV.6.AU/F/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Studi Pendahuluan  
Metodologi Penelitian.-

04 Rajab 1444 H  
Sepanjang.....  
26 Januari 2023 M

Kepada Yth. :  
**Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surabaya**  
di  
Tempat

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Sehubungan dengan surat Saudara tanggal 10 Januari 2023 No.: 0020.2/II.3.AU/FK/A/2023 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami dapat menyetujui permohonan sebagaimana dimaksud bagi Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Dokter Universitas Muhammadiyah Surabaya, atas nama :

No	Nama	NIM	Judul Skripsi
1	Tanzilia Haqi	20201880023	Hubungan antara Tingkat Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Adapun biaya administrasi adalah sebesar Rp. 475.000,- (Empat ratus tujuh puluh lima ribu rupiah). Biaya tersebut dapat dibayarkan ke Rekening Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Bank : MANDIRI CABANG SIDOARJO  
No. Rekening : 141-00-0457747-4  
Atas Nama : RS Siti Khodijah

Untuk pelaksanaannya hendaknya Saudara menghubungi Sdri. Lina Melati, S.Kep.Ns. (Plh Kasubag AIK dan SDI) dengan No. HP 082230579927.

Demikian agar menjadikan maklum dan atas perhatian serta kerjasama yang baik ini diucapkan terima kasih.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته



**DIREKTUR RS SITI KHODIJAH  
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG**

**Dr. H. MUHAMMAD HAMDAN, dr., Sp.S (K)**  
NBM : 1.003.682

**TINDASAN :**

1. Kasubag AIK dan SDI
2. Arsip.-



Surabaya - Sidoarjo - Gresik - Lamongan - Bojonegoro  
Tuban - Mojokerto - Jombang - Nganjuk - Kediri  
Madiun - Ponorogo - Tulungagung - Blitar - Malang  
Probolinggo - Banyuwangi

Office : Jl. Raya Bebekan RT/RW 02/01 Kel. Bebekan, Taman,  
Sidoarjo 61257, Tlp. 031 7881130, 7882123 Fax. 031 7876066  
Email : siti-khodijah@hotmail.com  
Website : www.sitikhodijah.com

## Lampiran 6. Sertifikat Etik

**KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)  
RS SITI KHODIJAH MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG**

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK  
No. 018/KET-KEPK/11-2023**

Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan manusia sebagai subjek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

**“HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI  
SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO”**

Peneliti : TANZILIA HAQI (20201880023)

Nama Institusi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas.

14 Jumadil Awal 1445 H  
Sepanjang, \_\_\_\_\_  
28 November 2023


Ketua KEPK, Direktur,






dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK(K) Dr. H. Muhamand Hamdan, dr., Sp.S (K)  
NIP. 13.04.502 NBM. 1.003.682

## Lampiran 7. Surat Bukti Selesai Penelitian



RUMAH SAKIT  
**SITI KHODIJAH**  
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG



**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 684/KET/IV.6.AU/D/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

N a m a : **Dr. H. MUHAMMAD HAMDAN, dr. Sp. S (K)**  
 NBM : 1.003.682  
 Jabatan : Direktur RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

Dengan ini menerangkan bahwa :


N a m a : **TANZILIA HAQI**  
 NIM : (20201880023)  
 Institusi : Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian dengan Judul **HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO**


Demikian surat keterangan ini diberikan dengan harapan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, dan kepada yang berkepentingan agar menjadikan maklum.

09 Dzulqo'dah 1445 H  
Sidoarjo, -----  
17 Mei 2024 M

DIREKTUR RS SITI KHODIJAH  
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG



**Dr. H. MUHAMMAD HAMDAN, dr., Sp.S (K)**  
NBM : 1.003.682



Surabaya • Sidoarjo • Gresik • Lamongan • Bojonegoro  
Tuban • Mojokerto • Jombang • Nganjuk • Kediri  
Madiun • Ponorogo • Tulungagung • Blitar • Malang  
Probolinggo • Banyuwangi

Office : Jl. Raya Bebekan RT/RW 02/01 Kel. Bebekan, Taman, Sidoarjo 61257,  
Tlp. 031 7881130, 7882123 Fax. 031 7876006  
Email : humas@sitikhodijah.com  
Website : www.sitikhodijah.com

## Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian





## Lampiran 9. Hasil Uji Validitas

### Uji Validitas *Tangibles*

#### Correlations

		T1	T2	T3	T4	T5	Total
T1	Pearson Correlation	1	.356	.346	.378*	.396*	.693**
	Sig. (2-tailed)		.053	.061	.039	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.356	1	.202	.236	.381*	.525**
	Sig. (2-tailed)	.053		.284	.210	.038	.003
	N	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.346	.202	1	.624**	.419*	.781**
	Sig. (2-tailed)	.061	.284		.000	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.378*	.236	.624**	1	.476**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.039	.210	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
T5	Pearson Correlation	.396*	.381*	.419*	.476**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.031	.038	.021	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.693**	.525**	.781**	.783**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Uji Validitas *Reliability*****Correlations**

		R1	R2	R3	R4	R5	Total
R1	Pearson Correlation	1	.323	.398*	.526**	.339	.717**
	Sig. (2-tailed)		.081	.029	.003	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	.323	1	.558**	.071	.185	.550**
	Sig. (2-tailed)	.081		.001	.709	.329	.002
	N	30	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	.398*	.558**	1	.164	.097	.551**
	Sig. (2-tailed)	.029	.001		.385	.612	.002
	N	30	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	.526**	.071	.164	1	.741**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.003	.709	.385		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R5	Pearson Correlation	.339	.185	.097	.741**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.067	.329	.612	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.717**	.550**	.551**	.784**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas *Responsiveness*

#### Correlations

		R1	R2	R3	R4	R5	Total
R1	Pearson Correlation	1	.605**	.605**	.302	.447*	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.105	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	.605**	1	.593**	.223	.391*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.236	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	.605**	.593**	1	.527**	.391*	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.003	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	.302	.223	.527**	1	.742**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.105	.236	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R5	Pearson Correlation	.447*	.391*	.391*	.742**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.013	.033	.033	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.791**	.755**	.832**	.702**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas Assurance

### Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	Total
A1	Pearson Correlation	1	.537**	.277	.527**	.737**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.002	.138	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.537**	1	.522**	.765**	.313	.827**
	Sig. (2-tailed)	.002		.003	.000	.092	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	.277	.522**	1	.714**	.193	.720**
	Sig. (2-tailed)	.138	.003		.000	.307	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.527**	.765**	.714**	1	.323	.879**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	.737**	.313	.193	.323	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.092	.307	.081		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.781**	.827**	.720**	.879**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas *Emphaty*

### Correlations

		E1	E2	E3	E4	E5	Total
E1	Pearson Correlation	1	.176	.351	.365*	.632**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.352	.057	.047	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.176	1	.247	.515**	.279	.636**
	Sig. (2-tailed)	.352		.188	.004	.136	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	.351	.247	1	.280	.347	.582**
	Sig. (2-tailed)	.057	.188		.134	.061	.001
	N	30	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	.365*	.515**	.280	1	.577**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.047	.004	.134		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E5	Pearson Correlation	.632**	.279	.347	.577**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.136	.061	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.694**	.636**	.582**	.805**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas Kepuasan Pasien

### Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	Total
K1	Pearson Correlation	1	.736**	.442*	.557**	.444*	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.001	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	.736**	1	.535**	.777**	.600**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	.442*	.535**	1	.564**	.442*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.014	.002		.001	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	.557**	.777**	.564**	1	.436*	.845**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	.444*	.600**	.442*	.436*	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.014	.016		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.796**	.917**	.720**	.845**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas****Uji Reliabilitas *Tangibles***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	5

**Uji Reliabilitas *Reliability***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	5

**Uji Reliabilitas *Responsiveness***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	5

**Uji Reliabilitas Assurance****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	5

**Uji Reliabilitas Emphaty****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

**Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

## Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi Spearman

### Korelasi Spearman *Tangibles*

			tangibles	kepuasan
Spearman's rho	tangibles	Correlation Coefficient	1.000	.559**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	97	97
	kepuasan	Correlation Coefficient	.559**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Korelasi Spearman *Reliability*

			Reliability	Kepuasan
Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	1.000	.451**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	97	97
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.451**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### Korelasi Spearman *Responsiveness*

#### Correlations

		Responsivene	
		ss	Kepuasan
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	97
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.502**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Korelasi Spearman *Assurance*

#### Correlations

		Assurance	
		Assurance	Kepuasan
Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	97
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.549**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Korelasi Spearman *Emphaty*

#### Correlations

		Emphaty	
		Emphaty	Kepuasan
Spearman's rho	Emphaty	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	97
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.647**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).