

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan analisis pembahasan, maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Jogonalan 1 cukup baik, untuk nilai persepsi pada puskesmas Jogonalan 1 sebesar 4,019 (nilai 3-4 yaitu kearah baik), namun nilai lebih kecil dari yang nilai harapan yang diinginkan pelanggan yaitu 4,5261. Berarti pengunjung masih mengharapkan peningkatan performansi keseluruhan pada Puskesmas Jogonalan 1. Untuk hasil perhitungan SERVQUAL pada *Gap* 5 tiap dimensi dari tertinggi sampai terendah yaitu Jaminan dan kepastian (*Assurance*) sebesar -0.725, Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar -0.547, Ketangapan (*Responsiveness*) sebesar -0.471, Keandalan (*Reliability*) sebesar -0.435 dan Empati (*Emphaty*) sebesar -0.242.
2. Atribut yang perlu di tingkatkan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* adalah sebanyak dua atribut kualitas pelayanan jasa yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu:
 - a. AA3 (*Cleaning service* (Petugas Kebersihan) selalu membersihkan sampah yang menumpuk dan menjaga kondisi di puskesmas tetap bersih).
 - b. ARE2 (Antrian yang teratur saat mendaftar dan mengambil obat di apotek).
- c. Usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Puskesmas Jogonalan 1, antara lain:
 - a. Pembuatan *Standard Operating Procedures* (SOP) pada unit kebersihan.
 - b. Penambahan karyawan usia produktif pada unit kebersihan dan apotek.
 - c. Pembuatan nomer antrian dalam pengambilan obat di apotek.
 - d. Penambahan pengeras suara pada pemanggilan antrian obat di apotek.
 - e. Pembagian *jobdesk* pada unit apotek.
 - f. Melakukan evaluasi secara rutin.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan pengukuran lain karena pada penelitian ini hanya mengukur tingkat pelayanan jasa di Puskesmas Jogonalann 1. Penelitian lainnya juga dapat dilakukan dengan metode *SERVQUAL* dengan perhitungan dan pembahasan *GAP* yang berbeda karena pada penelitian ini hanya terbatas pada *GAP* 5.



Daftar Pustaka

- Adrian, P. (2000). *The essence of service marketing* (pemasaran jasa). Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Adiputro, R.K., Izzhati, D.N., dan Tjahyono, R. (2014). Analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *speedup* pad 7.85 dengan menggunakan metode *servqual*. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Dian Nuswantoro.
- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelangan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano. Diakses tanggal 4 November 2016 pukul 22:43 WIB dari <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2048>
- Bernadheta, I. (2013). Penentuan kualitas pelayanan menggunakan metode CRM dan *Servqual* di Rumah Sakit Panti Rini Kalasan. (Skripsi). Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Cohen, L. (1995). QFD – How to Make QFD Work for You. *Addision-Wasley Publishing Company*.
- Crasby, P.B. (1978), *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Market: A Costumer Relationship Management Approach*, 2nd ed. Chichester: Jhon Wiley & Sons, Ltd.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kolter, P., Brown, S., dan Armstrong (2004). *Marketing*. 6th ed. Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia.
- Lovelock, C.H. (1998). *Managing Service: Marketing, Operation and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.

- Marlina, S., dan Dharmastiti, R. (2008). Integrasi *Servqual* Dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Tran Jogja. Diakses tanggal 4 November 2016 pukul 22:56 WIB dari http://repository.akprind.ac.id/sites/files/conference-paper/2008/sonya-marliana_21206.pdf.
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loylitas Pelanggan. Diakses tanggal 3 Januari 2017 pukul 22:13 WIB dari <http://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/download/1217/781>.
- Mauliddiya, R., Dania, W.A.P., Anggarini, S. (2014). Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* Di Kafe Lai-Lai. Diakses tanggal 4 Desember 2016 pukul 13:40 WIB dari <http://skripsitip.staff.ub.ac.id/files/2014/08/Rizkiyatul-Mauliddiya.pdf>
- Nadwitya, M.P.K. (2013). Penentuan kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* dan AHP di PT. Herona Express Stasiun Tugu Yogyakarta. (Skripsi). Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta
- Oktaviani, R.W., dan Suryana, R.N. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (studi kasus pada Kebun Wisata Pasirmukti. Bogor). Diakses tanggal 4 Desember 2016 pukul 13:20 WIB dari <http://pse.litbang.pertanian.go.id/ind/pdf/files/JAE%2024-1c.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml., dan Berry. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Paramita, M. S. D., Ikasari, W. A. P., dan Dhita, M. (2014). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* (Service quality) dan Six sigma (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan). Diakses tanggal 4 Desember 2016 pukul 13:56 WIB dari <http://skripsitip.staff.ub.ac.id/files/2014/06/Jurnal-Meryana-Santya-P.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml., dan Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*,

- 4(9), 41-50. Diakses tanggal 4 Desember 2016 pukul 13:20 WIB dari https://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents
- Purba, H.H. (2008). *Diagram fishbone dari Ishikawa*. Diakses tanggal 2 Juli 2017 pukul 18.30 WIB dari <http://hardipurba.com/2008/09/25/diagram-fishbone-dari-ishikawa.html>
- Rohayani, H., dan Afizial. J (2012). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan AHP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Diakses tanggal 4 November 2016 pukul 22:00 WIB dari https://www.researchgate.net/profile/Hetty_Ah/publication.
- Ross, E. dan Holland, A. (2004). *100 Great Businesses and the Minds Behind Them*. Sydney: Random House Australia.
- Rust, R.T., Zahorik, dan Keiningham (1996). *Service Marketing*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Saaty, T.L. (2008). Decision Making with The Analytic Hierarchy Process. Diakses tanggal 2 Januari 2017 pukul 20:10 WIB dari http://www.colorado.edu/geography/leyk/geog_5113/readings.
- Sihombing, J.T.B. (2014). Peningkatan kualitas pelayanan dengan Integrasi model *servqual*, model kano, dan QFD di Melia Laundry on Kilo's. (Skripsi). Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Syafitri, L.S., dan Herlawati. (2016). Penilaian Kualitas Pelayanan Digital Lounge Menggunakan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process. Bina Insania ICT jurnal 3(1):73-84. Diakses tanggal 4 November 2016 pukul 22:22 WIB dari <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/BIICTJ>.
- Syamsi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al-Qolam Bandar Lampung. Diakses tanggal 4 Desember 2016 pukul 18:00 WIB dari <http://journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/download/601/458>
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). Strategi pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Service, quality satisfaction*. Jakarta: Andy Offset.
- Utami, C.W. (2002). Peningkatann Nilai Perusahaan Melalui Perbaikn Produktivitas Dan Kualitas Pada Sektor Jasa Sebuah Analisis Konseptal. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 49, 41-50. Diakses tanggal 4 Desember 2016 pukul 13:20 WIB dari <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/15622>.
- Valentina, P. (2016). Perbaikan kualitas jasa menggunakan metode *servqual* di PT Katalog Express. (Srkripsi). Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wardani, V.B. (2014). Perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode *servqual* di Lotte Mart Semarang. (Srkripsi). Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Yuniar, S.S., Arijanto, S., dan Linisari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Model *Srvicce Quality (Servqual)* di PT. X. Diakses tanggal 4 November 2016 pukul 23:10 WIB dari <http://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/413>
- Zeithaml, V.A., Parasuraman., dan Berry. L. (1990). *Delivery Quality Service*. The Free Press. New York.
- Zulganef. (2006). *Pemodelan persamaan struktural & aplikasinya menggunakan amos 5*. Bandung: Pustaka

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka penelitian Tugas Akhir tentang **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PUSKESMAS JOGONALAN 1**, maka saya mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta memohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk memberikan jawaban dan saran pada pertanyaan yang telah saya rancang. Seluruh daya hanya akan digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Terimakasih atas kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk partisipasinya dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Petunjuk pengisian:

I. Data Responden

Berilah **Tanda Silang (X)** pada salah satu jawaban untuk setiap pertanyaan yang ada.

1. Usia:
 - a. 17 - 25 tahun
 - b. 26 – 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. Lebih dari 46 tahun
2. Jenis kelamin:
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan terakhir:
 - a. SD / Sederajat
 - b. SMP / Sederajat
 - c. SMA/K / Sederajat
 - d. Diploma (D1 – D3)
 - e. Sarjana (S1)
4. Pekerjaan:
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lainnya (.....)
5. Alamat tinggal:
 - k. Desa Pakahan
 - l. Desa Ngering
 - m. Desa Rejoso
 - n. Desa Titang
 - o. Desa Gondangan
 - p. Desa Bakung
 - q. Desa Sumyang
 - r. Desa Karang Dukuh
 - s. Desa Kraguman
 - t. Desa Plawikan
6. Berapa kali kunjungan ke Puskesmas dalam satu bulan:
 - a. 1 kali
 - b. 2-3 kali
 - c. 4-6 kali
 - d. Lebih dari 7 kali

II. LEMBAR ISIAN PRESEPSI DAN HARAPAN

Responden wajib memberi penilaian 1 (satu) kali pada kolom dengan memberikan **tanda lingkaran (O)** yang telah disediakan, dengan keterangan sebagai berikut:

- a. **Kondisi saat ini** yang dialami oleh konsumen akan Puskesmas Jogonalan 1
- b. **Harapan konsumen** akan Puskesmas Jogonalan 1 berdasar atribut pelayanan dibawah

Kondisi Saat Ini (Presepsi Konsumen)	Kondisi Yang Diharapkan (Harapan Konsumen)
1 = Sangat Tidak Puas	1= Sangat Tidak Diharapkan
2 = Tidak Puas	2 = Tidak Diharapkan
3 = Cukup Puas	3 = Cukup Diharapkan
4 = Puas	4 = Diharapkan
5 = Sangat Puas	5 = Sangat diharapkan

No	Daftar Pertanyaan	Kondisi Saat Ini (Presepsi Konsumen)					Kondisi Yang Diharapkan (Harapan Konsumen)				
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)											
1	Pegawai Puskesmas berpenampilan rapi dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Ruang tunggu puskesmas bersih.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Failitas pendukung di puskesmas sudah lengkap seperti IGD, rawat inap, toilet, ruang tunggu, ruang priksa, apotek dan ambulance.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Peralatan pemeriksaan pasien sudah memadai dan modern.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Alat – alat pemeriksaan kesehatan yang digunakan dalam kondisi layak digunakan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Keadaan dalam Puskesmas terang.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Suasana di sekitar Puskesmas tidak bising.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Puskesmas memiliki tempat parkir yang yang luas.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Terdapat petunjuk lokasi ruangan yang jelas.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Ada kotak kritik dan saran.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
11	Pegawai Puskesmas bersikap ramah saat melakukan proses pendaftaran.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Antrian yang teratur saat mendaftar dan mengambil obat di apotik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Petugas medis di Puskesmas sudah berpengalaman dalam bidang kesehatan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

14	Petugas apotek dapat menjelaskan tentang obat yang diberikan ke pasien sebelum dikonsumsi.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ketangapan (<i>Responsiveness</i>)											
15	Keluhan kesehatan pasien dapat ditangani dengan cepat dan tanggap.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Petugas medis dapat memberikan keterangan yang jelas tentang keluhan kesehatan yang diderita pasien.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jaminan dan kepastian (<i>Assuranc</i>)											
17	Pegawai medis mengetahui solusi yang benar terhadap keluhan kesehatan yang disampaikan pasien.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Biaya pendaftaran yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan standard pemerintah.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	<i>Cleaning service</i> (petugas kebersihan) selalu membersihkan sampah yang menumpuk dan menjaga kondisi di puskesmas tetap bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Tempat parkir aman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empati (<i>Emphaty</i>)											
21	Jam kerja Puskesmas sudah tepat.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Petugas medis melayani pelanggan dengan sabar dan sopan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Lampiran 2: Uji Validitas (30 Responden)

Uji Validitas Niali yang diterima (Presepsi Pelanggan)

		Jumlah
AT1	Pearson Correlation	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT2	Pearson Correlation	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT3	Pearson Correlation	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT4	Pearson Correlation	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT5	Pearson Correlation	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT6	Pearson Correlation	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT7	Pearson Correlation	,380*
	Sig. (2-tailed)	,038
	N	30
AT8	Pearson Correlation	,495**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	30
AT9	Pearson Correlation	,593**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
AT10	Pearson Correlation	,381*
	Sig. (2-tailed)	,038
	N	30
ARE1	Pearson Correlation	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARE2	Pearson Correlation	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARE3	Pearson Correlation	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARE4	Pearson Correlation	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARS1	Pearson Correlation	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARS2	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AA1	Pearson Correlation	,641**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AA2	Pearson Correlation	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AA3	Pearson Correlation	,495**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	30
AA4	Pearson Correlation	,366*
	Sig. (2-tailed)	,046
	N	30
AE1	Pearson Correlation	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AE2	Pearson Correlation	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Nilai Validasi Niali yang diharapkan (Harapan Pelanggan)

		Jumlah
AT1	Pearson Correlation	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT2	Pearson Correlation	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT3	Pearson Correlation	,542**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
AT4	Pearson Correlation	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT5	Pearson Correlation	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT6	Pearson Correlation	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AT7	Pearson Correlation	,415*
	Sig. (2-tailed)	,023
	N	30
AT8	Pearson Correlation	,429*
	Sig. (2-tailed)	,018
	N	30
AT9	Pearson Correlation	,535**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
AT10	Pearson Correlation	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARE1	Pearson Correlation	,432*
	Sig. (2-tailed)	,017
	N	30
ARE2	Pearson Correlation	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ARE3	Pearson Correlation	,418*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	30
ARE4	Pearson Correlation	,486**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
ARS1	Pearson Correlation	,361
	Sig. (2-tailed)	,050
	N	30
ARS2	Pearson Correlation	,606**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AA1	Pearson Correlation	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AA2	Pearson Correlation	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AA3	Pearson Correlation	,461*
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
AA4	Pearson Correlation	,605**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AE1	Pearson Correlation	,417*
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	30
AE2	Pearson Correlation	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Lampiran 4: Uji Reliabilitas (30 Responden)

Uji Reliabilitas Niali yang diterima (Presepsi Pelanggan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	22

Nilai Reliabilitas Niali yang diharapkan (Harapan Pelanggan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	22

Lampiran 5: Tabel r

Tabel Nilai Kritis R Pearson ($p = 0,05$)

N	DB	R	N	DB	R	N	DB	R
3	1	0,997	36	34	0,329	69	67	0,237
4	2	0,950	37	35	0,325	70	68	0,235
5	3	0,878	38	36	0,320	71	69	0,234
6	4	0,811	39	37	0,316	72	70	0,232
7	5	0,754	40	38	0,312	73	71	0,230
8	6	0,707	41	39	0,308	74	72	0,229
9	7	0,666	42	40	0,304	75	73	0,227
10	8	0,632	43	41	0,301	76	74	0,226
11	9	0,602	44	42	0,297	77	75	0,224
12	10	0,576	45	43	0,294	78	76	0,223
13	11	0,553	46	44	0,291	79	77	0,221
14	12	0,532	47	45	0,288	80	78	0,220
15	13	0,514	48	46	0,285	81	79	0,219
16	14	0,497	49	47	0,282	82	80	0,217
17	15	0,482	50	48	0,279	83	81	0,216
18	16	0,468	51	49	0,276	84	82	0,215
19	17	0,456	52	50	0,273	85	83	0,213
20	18	0,444	53	51	0,271	86	84	0,212
21	19	0,433	54	52	0,268	87	85	0,211
22	20	0,423	55	53	0,266	88	86	0,210
23	21	0,413	56	54	0,263	89	87	0,208
24	22	0,404	57	55	0,261	90	88	0,207
25	23	0,396	58	56	0,259	91	89	0,206
26	24	0,388	59	57	0,256	92	90	0,205
27	25	0,381	60	58	0,254	93	91	0,204
28	26	0,374	61	59	0,252	94	92	0,203
29	27	0,367	62	60	0,250	95	93	0,202
30	28	0,361	63	61	0,248	96	94	0,201
31	29	0,355	64	62	0,246	97	95	0,200
32	30	0,349	65	63	0,244	98	96	0,199
33	31	0,344	66	64	0,242	99	97	0,198
34	32	0,339	67	65	0,240	100	98	0,197
35	33	0,334	68	66	0,239	101	99	0,196

Lampiran 6: Data Pribadi Responden Puskesmas Jogonalan 1

NO	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	KUNJUNGAN	ALAMAT
1	> 46	LAKI - LAKI	SD	TANI	2-3	SUMYANG
2	> 46	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	1	REJOSO
3	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	TANI	1	PAKAHAN
4	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	> 7	TITANG
5	17-25	PEREMPUAN	SMP	BURUH	> 7	PAKAHAN
6	36-45	LAKI - LAKI	SMA/K	SWASTA	1	BAKUNG
7	26-35	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	1	SUMYANG
8	17-25	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	1	KARANG DUKUH
9	17-25	LAKI - LAKI	SMA/K	WIRASWASTA	1	TITANG
10	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	2-3	BAKUNG
11	> 46	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	> 7	KRAGUMAN
12	26-35	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	2-3	TITANG
13	26-35	LAKI - LAKI	SMA/K	SWASTA	2-3	GONDANGAN
14	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	BURUH	1	REJOSO
15	>46	PEREMPUAN	SD	IBU RUMAH TANGGA	2-3	PLAWIKAN
16	>46	PEREMPUAN	SD	TANI	2-3	BAKUNG
17	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	SUMYANG
18	36-45	LAKI - LAKI	DOPLOMA	WIRASWASTA	1	BAKUNG
19	>46	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	TITANG
20	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	LAINNYA	1	PLAWIKAN
21	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	LAINNYA	2-3	BAKUNG
22	17-25	LAKI - LAKI	SMA/K	PELAJAR/MAHASISWA	1	TITANG
23	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	BAKUNG
24	36-45	LAKI - LAKI	SMP	BURUH	1	KRAGUMAN
25	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	2-3	REJOSO
26	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	BURUH	1	TITANG
27	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	2-3	KARANG DUKUH
28	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	GONDANGAN
29	36-45	LAKI - LAKI	SMA/K	SWASTA	2-3	BAKUNG
30	>46	PEREMPUAN	SMP	TANI	>7	BAKUNG
31	36-45	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	1	REJOSO
32	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	PELAJAR/MAHASISWA	1	TITANG
33	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	2-3	PAKAHAN
34	>46	LAKI - LAKI	DOPLOMA	WIRASWASTA	1	SUMYANG
35	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	2-3	KRAGUMAN
36	>46	PEREMPUAN	SD	BURUH	4-6	PAKAHAN
37	26-35	LAKI - LAKI	SMP	BURUH	1	BAKUNG
38	36-45	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	2-3	KRAGUMAN
39	>46	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	1	KRAGUMAN
40	36-45	LAKI - LAKI	SMP	BURUH	2-3	PLAWIKAN
41	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	4-6	NGERING

42	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	4-6	SUMYANG
43	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	2-3	KARANG DUKUH
44	36-45	LAKI - LAKI	SMA/K	WIRASWASTA	1	NGERING
45	17-25	LAKI - LAKI	DOPLOMA	SWASTA	1	NGERING
46	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	GONDANGAN
47	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	LAINNYA	1	TITANG
48	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	1	GONDANGAN
49	>46	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	PLAWIKAN
50	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	LAINNYA	1	KRAGUMAN
51	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	KRAGUMAN
52	>46	PEREMPUAN	SMA/K	PNS	1	PLAWIKAN
53	36-45	PEREMPUAN	SARJANA	SWASTA	1	NGERING
54	>46	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	2-3	KARANG DUKUH
55	36-45	PEREMPUAN	SARJANA	WIRASWASTA	1	NGERING
56	36-45	LAKI - LAKI	SMA/K	WIRASWASTA	1	PAKAHAN
57	26-35	LAKI - LAKI	SMA/K	BURUH	1	BAKUNG
58	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	KRAGUMAN
59	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	2-3	BAKUNG
60	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	BURUH	2-3	GONDANGAN
61	>46	LAKI - LAKI	SMP	TANI	4-6	BAKUNG
62	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	GONDANGAN
63	>46	PEREMPUAN	SMA/K	PENSIUNAN	>7	PLAWIKAN
64	36-45	PEREMPUAN	DOPLOMA	WIRASWASTA	2-3	SUMYANG
65	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	KARANG DUKUH
66	36-45	LAKI - LAKI	SARJANA	SWASTA	1	SUMYANG
67	26-35	PEREMPUAN	SARJANA	WIRASWASTA	1	SUMYANG
68	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	PELAJAR/MAHASISWA	1	NGERING
69	>46	LAKI - LAKI	SMA/K	SWASTA	4-6	KARANG DUKUH
70	26-35	PEREMPUAN	DOPLOMA	WIRASWASTA	2-3	BAKUNG
71	26-35	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	2-3	KRAGUMAN
72	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	2-3	GONDANGAN
73	17-25	LAKI - LAKI	SMP	BURUH	1	GONDANGAN
74	36-45	PEREMPUAN	SD	IBU RUMAH TANGGA	2-3	NGERING
75	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	2-3	KARANG DUKUH
76	17-25	PEREMPUAN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA	1	GONDANGAN
77	36-45	PEREMPUAN	SD	BURUH	4-6	GONDANGAN
78	>45	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	>7	REJOSO
79	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	PLAWIKAN
80	>46	LAKI - LAKI	DOPLOMA	WIRASWASTA	2-3	BAKUNG
81	17-25	PEREMPUAN	SARJANA	SWASTA	1	KRAGUMAN
82	>46	LAKI - LAKI	SD	BURUH	>7	REJOSO
83	36-45	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	2-3	REJOSO
84	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	2-3	KRAGUMAN
85	>46	PEREMPUAN	SMA/K	PENSIUNAN	1	PAKAHAN
86	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	2-3	BAKUNG

87	>46	LAKI - LAKI	SARJANA	SWASTA	1	REJOSO
88	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	PELAJAR/MAHASISWA	1	BAKUNG
89	>46	PEREMPUAN	SARJANA	PNS	1	BAKUNG
90	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	1	REJOSO
91	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	1	BAKUNG
92	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	2-3	BAKUNG
93	>46	PEREMPUAN	DOPLOMA	WIRASWASTA	>7	GONDANGAN
94	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	4-6	SUMYANG
95	26-35	PEREMPUAN	SMP	BURUH	2-3	BAKUNG
96	>46	PEREMPUAN	DOPLOMA	WIRASWASTA	1	NGERING
97	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	REJOSO
98	26-35	PEREMPUAN	SARJANA	SWASTA	1	TITANG
99	>46	PEREMPUAN	DOPLOMA	WIRASWASTA	4-6	BAKUNG
100	>46	PEREMPUAN	SMA/K	PENSIUNAN	>7	BAKUNG
101	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	2-3	SUMYANG
102	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	TANI	2-3	PLAWIKAN
103	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	2-3	KRAGUMAN
104	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	BURUH	1	PLAWIKAN
105	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	KARANG DUKUH
106	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	GONDANGAN
107	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	SUMYANG
108	36-45	LAKI - LAKI	SMA/K	BURUH	2-3	KRAGUMAN
109	17-25	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	2-3	PLAWIKAN
110	26-35	LAKI - LAKI	SMP	BURUH	4-6	REJOSO
111	>46	LAKI - LAKI	SMA/K	BURUH	4-6	PAKAHAN
112	>46	LAKI - LAKI	SD	BURUH	>7	PLAWIKAN
113	17-25	LAKI - LAKI	SMP	BURUH	1	PLAWIKAN
114	26-35	LAKI - LAKI	SMA/K	SWASTA	1	SUMYANG
115	>46	PEREMPUAN	SMA/K	LAINNYA	>7	REJOSO
116	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	WIRASWASTA	2-3	PAKAHAN
117	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	PAKAHAN
118	26-35	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	PLAWIKAN
119	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	IBU RUMAH TANGGA	1	PAKAHAN
120	36-45	PEREMPUAN	SMA/K	SWASTA	1	REJOSO

Lampiran 7: Hasil Tabulasi Data SERVQUAL

Niali yang diterima (Presepsi Pelanggan)

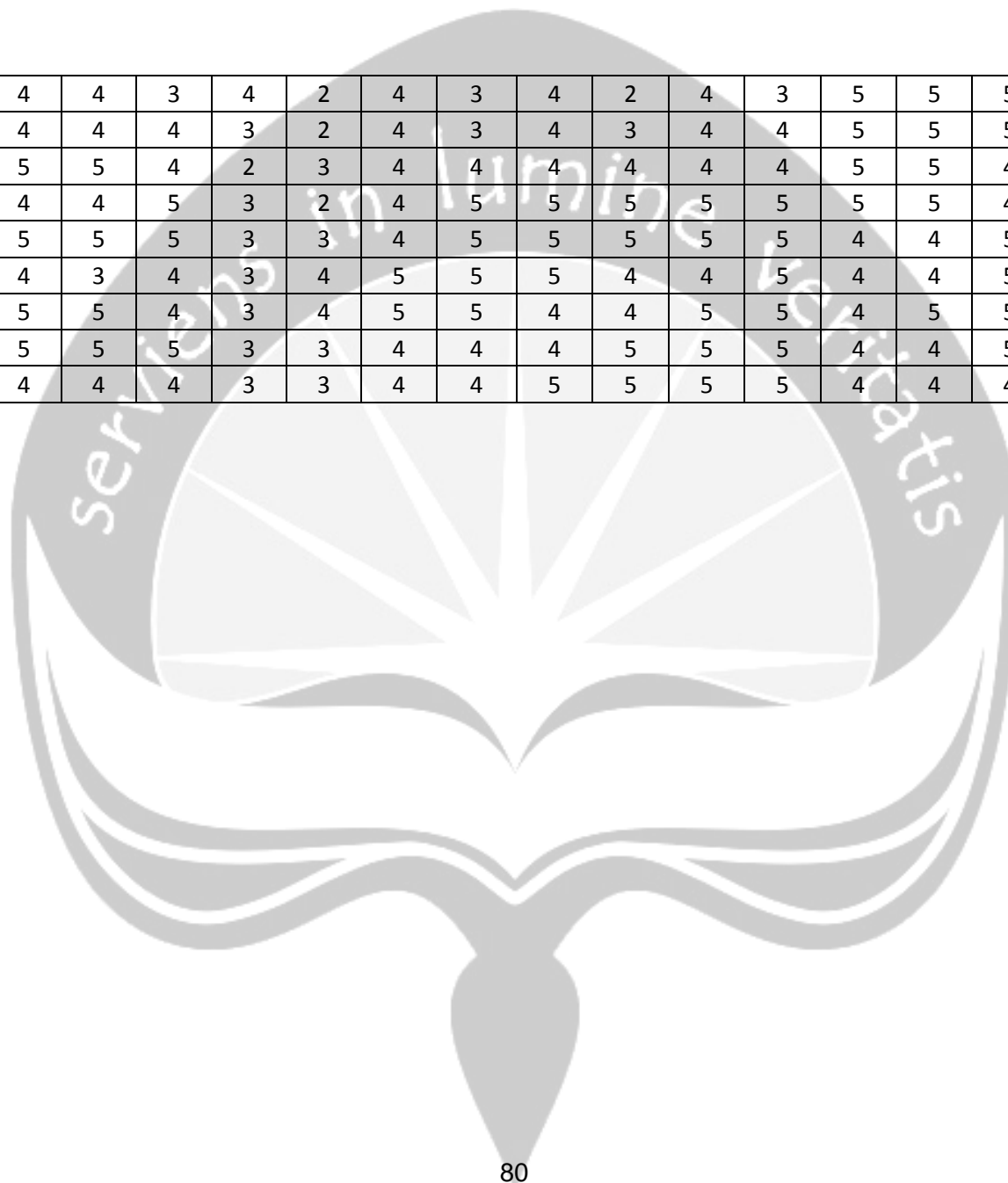
NO	AT1	AT2	AT3	AT4	AT5	AT6	AT7	AT8	AT9	AT10	ARE1	ARE2	ARE3	ARE4	ARS1	ARS2	AA1	AA2	AA3	AA4	AE1	AE2
1	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4
2	4	3	4	3	3	5	1	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3
6	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
7	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
10	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4
14	5	5	5	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5
16	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	2	2	5	5
18	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5
20	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4
21	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	5	4	4	4	4	4	1	2	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	2	2	5	5
23	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	4	4	4	5	5	5	2	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5

25	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4
27	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	5	4
28	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
31	5	5	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4
32	4	4	4	4	4	3	2	2	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	4
33	4	5	4	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3
34	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	2	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4
36	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5
37	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	5	4
38	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5	2	3	5	4
39	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	5	4
40	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
41	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	4
42	4	5	5	5	5	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4
43	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5
44	4	4	5	5	5	5	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5
45	3	3	4	4	4	4	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
46	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5
47	3	4	4	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
49	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
50	4	4	4	5	5	3	1	4	2	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
51	4	3	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4
52	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
53	4	3	4	5	5	5	2	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
55	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
56	4	4	5	5	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	2	3	5	3
57	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
58	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
59	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
62	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
63	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
64	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4
65	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
66	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
67	4	4	5	4	4	4	1	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4
69	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4
70	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
71	4	4	4	4	4	3	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
72	3	3	5	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
73	4	5	4	5	5	2	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	4	5	4
74	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
75	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4
76	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	1	4	5	4
77	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
78	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
79	3	3	5	4	4	3	2	1	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	2	4	5	4
80	3	4	4	3	4	3	1	1	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	1	5	3
81	5	2	3	3	3	3	1	1	4	4	3	2	5	4	3	3	4	5	2	2	5	4
82	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4

83	4	3	3	4	4	4	1	1	4	3	3	3	2	5	5	4	4	3	2	5	4	4
84	4	3	4	5	5	3	3	2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5
85	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5
86	5	3	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
87	4	4	5	5	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	4	5
88	4	2	4	4	5	4	2	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5
89	3	3	5	4	4	4	1	1	5	5	4	3	4	4	3	4	2	5	1	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5
91	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
92	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
93	5	4	5	4	4	5	4	1	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
94	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
95	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5
96	4	5	4	4	4	4	1	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
97	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5
98	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
99	4	5	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
100	5	4	3	3	3	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
102	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
103	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
104	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
105	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
106	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
107	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4
108	3	4	5	3	4	4	3	2	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4
109	4	5	5	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4
110	3	3	5	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4
111	4	5	5	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4

112	3	4	5	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4
113	3	4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4
114	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4
115	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4
116	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
117	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
118	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
119	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
120	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4



Lampiran 8: Hasil Tabulasi Data SERVQUAL

Niali yang diharapkan (Harapan Pelanggan)

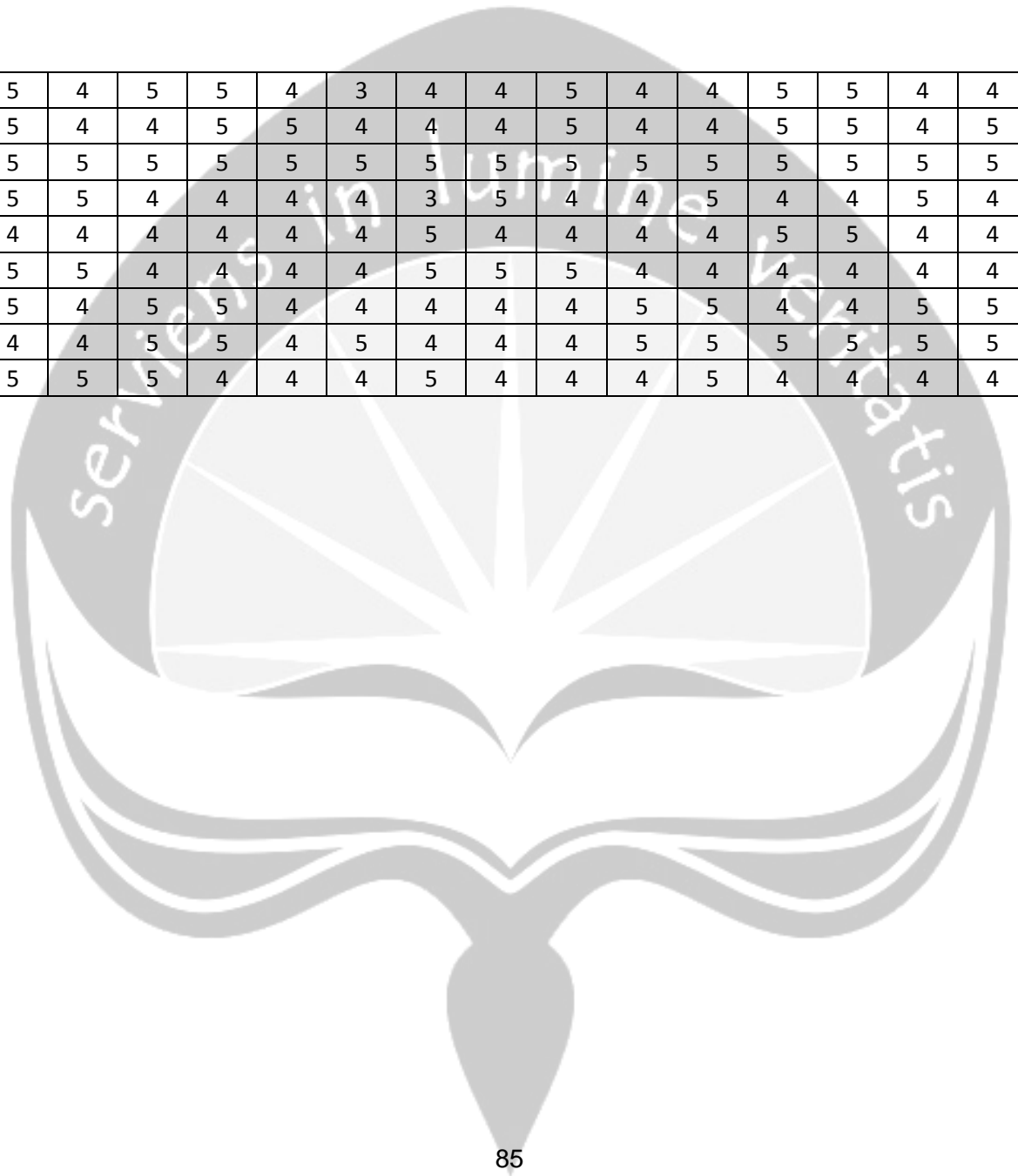
NO	AT1	AT2	AT3	AT4	AT5	AT6	AT7	AT8	AT9	AT10	ARE1	ARE2	ARE3	ARE4	ARS1	ARS2	AA1	AA2	AA3	AA4	AE1	AE2
1	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
2	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3
3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
9	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
17	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
23	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5

25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	5	4
27	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
28	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
29	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
36	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
41	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4
43	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
50	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

54	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
55	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
57	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
58	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
59	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
60	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
62	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
65	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
66	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
68	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
69	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
70	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
71	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
73	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4
76	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
77	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
79	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

83	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
88	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
89	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
90	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
92	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
93	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
94	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
95	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
96	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
97	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
102	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
103	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
104	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
105	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
107	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
108	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
109	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
110	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
111	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

112	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
113	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
114	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
117	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
118	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4



Lampiran 9: Foto Puskesmas Jogonalan 1



Puskesmas Jogonalan 1



Puskesmas Jogonalan 1 Tampak Depan



Ruang Tunggu Puskesmas Jogonalan 1



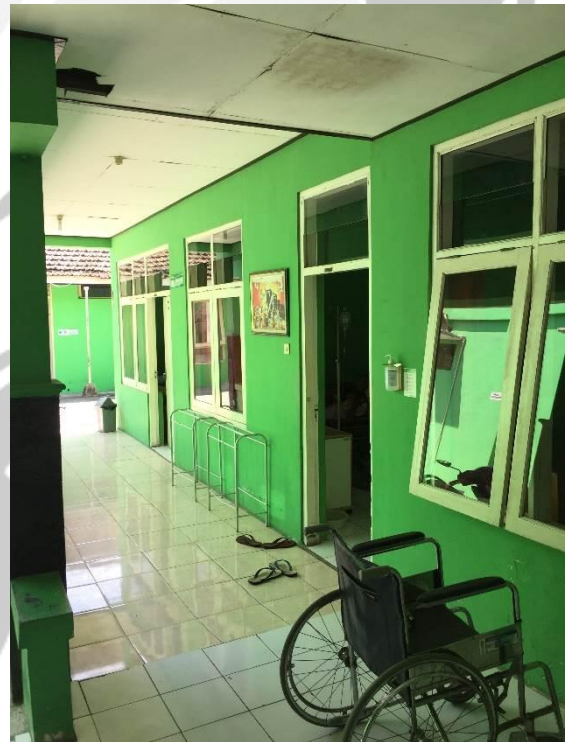
Ruang Priksa Puskesmas Jogonalan 1



Apotek Puskesmas Jogonalan 1



Ruang USG Puskesmas Jogonalan 1



Ruang Rawat Inap Puskesmas Jogonalan 1



Ruang Anak Puskesmas Jogonalan 1



Ambulan Puskesmas Jogonalan 1



Ruang IGD Puskesmas Jogonalan 1



Wilayah Binaan Puskesmas Jogonalan 1



Parkiran Mobil Puskesmas Jogonalan 1



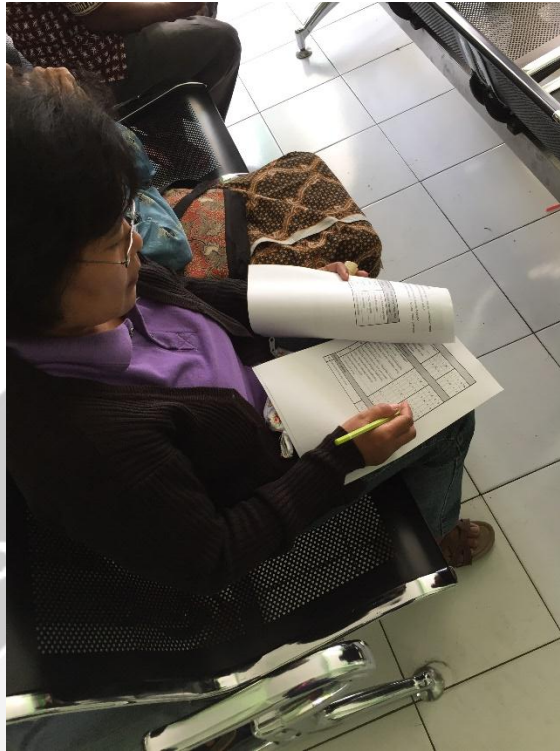
Parkiran Motor Puskesmas Jogonalan 1



Suasana Depan Puskesmas Jogonalan 1



Denah Ruang Puskesmas Jogonalan 1



Responden Puskesmas Jogonalan 1

