

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapatkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo masih cukup rendah yang ditunjukkan dengan rata-rata gap untuk semua atribut pelayanan adalah -0.5198, dan *level sigma* sebesar 2.25.
- b. Usulan yang dapat diberikan kepada pihak Puskesmas Tegalrejo agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:
  - a) Menambahkan jumlah *printer* pada bagian pendaftaran agar sesuai dengan jumlah konter pendaftaran
  - b) Mencari lahan kosong disekitar Puskesmas Tegalrejo untuk dijadikan lahan parkir. Lahan yang mungkin digunakan adalah area parkir Polsek Tegalrejo dan rumah dinas yang ada di dekat puskesmas.
  - c) Membuat *form* pengecekan peralatan kebersihan
  - d) Menggunakan lampu led (yang hemat biaya) dengan daya yang lebih besar agar dapat mencapai tingkat cahaya yang disarankan (100 Lux)
  - e) Menambahkan kipas angin dan *exhaust fan* di ruang tunggu dan bagian administrasi (pendaftaran dan kasir)
  - f) Membuat *form* penggunaan pewangi ruangan
  - g) Memberikan arahan kepada pelanggan untuk membuang sampah pada tempat nya dengan menempelkan tulisan / *sticker*.
  - h) Menyediakan keset kaki di area toilet untuk menggantikan kardus
  - i) Menyediakan tisu dan wastafel di toilet
  - j) Memasang pewangi ruangan semprot di ruang tunggu

### 6.2. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk melengkapi penelitian ini adalah menerapkan usulan perbaikan yang telah diberikan dan melakukan perhitungan tingkat kepuasan setelah perbaikan dengan sebelum perbaikan serta menerapkan tahap kontrol, agar Puskesmas Tegalrejo selalu dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, T. T. 2006. *Introduction To Engineering Statistics And Six Sigma*. USA: Springer Science+Business Media.
- Amirullah. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing Malang.
- Asih, E. W. 2014. Implementasi Six Sigma Pada Industri Jasa Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam. *Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi*, (Pp. 299-306). Yogyakarta.
- Bass, I., & Lawton, B. 2009. *Lean Six Sigma Using SigmaXL And Minitab*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Biravand, A., & Khasseh, A. A. 2013. Evaluating The Service Quality In The Regional Information Center For Science And Technology Using The Six Sigma Methodology. *Library Management*, 34(1/2), 56-67.
- Chandrupatla, T. R. 2009. *Quality And Reliability In Engineering*. New Jersey: Rowan University.
- Chen, C. H., *et al.* 2010. An Application Of Six Sigma Methodology To Enhance Leisure Service Quality. *Qual Quant*(44), 1151-1164.
- Dehghan, A., Shahin, A., & Zenoizi, B. 2012. Service Quality Gaps & Six Sigma. *Journal Of Management Research*, 4(1:E3), 1-11.
- Goel, S. Parveen., *et al.* 2005. *Six Sigma For Transactions and Service*. USA: The McGraw-Hill.
- Hansen, M. J. 2011. *Statstuff - The Only Free Source For Complete Lean Six Sigma Training*. Retrieved From Statstuff With Matt Hansen: [Http://Statstuff.Com/Ssfiles/Tools/Fmeascalesguide.Pdf](http://Statstuff.Com/Ssfiles/Tools/Fmeascalesguide.Pdf)
- Johnson, R. B., & Christensen, L. 2014. *Educational Research Quantitative, Qualitative, And Mixed Approaches* (5th Ed.). USA: SAGE Publications, Inc.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan No. 75 Tahun 2014. Jakarta.

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Peraturan No. 46 Tahun 2015. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. 2012. *Marketing Management* (Edisi 13 Ed.). Jersey: Prentice Hall.
- Min, L., *et al.* 2015. Evaluating Patients' Perception Of Service Quality At Hospitals In Nine Chinese Cities By Use Of The Servqual Scale. *Asian Pacific Journal Of Tropical Biomedicine*, V(6), 497-504.
- Munhurrun, P. R., & Bhiwajee, S. D. 2010. Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*, III(1), 37-50.
- Pandit, A. 2015. Analysis Of Service Quality Of Hospitals- A Case Study Of Kolkata, West Bengal, India. *IOSR Journal Of Business And Management (IOSR-JBM)*, XVII(6), 49-55.
- Sleeper, A. 2006. *Design For Six Sigma Statistics*. Colorado: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walikota Yogyakarta. 2017. Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan No. 63 Tahun 2017. Yogyakarta.
- Wisnubroto, P., & Anggoro, T. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) Periode III*, (Pp. 115-126). Yogyakarta.
- Yousapronpaiboon, K. 2014. SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality In Thailand. *5th World Conference On Educational Sciences 2013* (Pp. 1088 – 1095). Elsevier Ltd.

Zethaml, V. A., & Bitner, M. J. 2008. *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.



## LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Servqual)

### KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN DI PUSKESMAS TEGALREJO

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I,

Saya mahasiswi program studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang akan menyelesaikan tugas akhir dengan judul *“Perbaikan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dengan Integrasi Metode Servqual dan Six Sigma”*.

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara jujur, lengkap, dan terbuka. Hasil dari penilaian kuesioner ini akan digunakan sebagai data penelitian untuk menilai tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tegalrejo. Jawaban dari kuesioner ini akan terjamin kerahasiaanya, oleh karena itu Anda tidak perlu menuliskan nama.

Kejujuran dan kesungguhan Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat berarti bagi saya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga Tuhan senantiasa memberkati dan membalas kebaikan Anda.

Hormat Saya,

Sherly

## Lampiran 1: Lanjutan

### A. Data Umum

Berilah tanda (√) untuk setiap nomor pertanyaan pada kotak kosong disebelah kiri jawaban sesuai dengan data diri Anda.

#### 1. Jenis kelamin Anda

- Laki – laki
- Perempuan

#### 2. Umur Anda

- < 17 tahun
- 17 – 25 tahun
- 26 – 35 tahun
- > 35 tahun

#### 3. Pendidikan Terakhir Anda

- SD
- SMP
- SMA / SMK
- D1, D2, D3
- S1
- S2 ke atas

#### 4. Pekerjaan Anda

- Pelajar / Mahasiswa
- PNS / TNI / POLRI
- Wiraswasta
- Karyawan Swasta
- Lainnya

### B. Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Cara pengisian kuesioner kepuasan pelanggan:

- Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan pada kolom “**Tingkat Kepuasan**” dengan menilai **sesuai dengan tingkat kepuasan Anda atas pelayanan yang diberikan saat ini** oleh Puskesmas Tegalrejo dengan skala nilai sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas

4 = Puas

2 = Tidak Puas

5 = Sangat Puas

3 = Cukup Puas

- Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan pada kolom “**Tingkat Harapan**” dengan menilai **seberapa penting menurut Anda pelayanan yang seharusnya diberikan** oleh Puskesmas Tegalrejo dengan skala nilai sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Penting

4 = Penting

2 = Tidak Penting

5 = Sangat Penting

3 = Cukup Penting

Lampiran 1: Lanjutan

Atribut		Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan						
		STP		SP			STP		SP				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
<b>Tangible / Bukti Fisik</b>	1. Ruang tunggu Puskesmas nyaman												
	2. Tempat parkir kendaraan yang luas												
	3. Toilet yang bersih dan terawat												
	4. Peralatan medis Puskesmas lengkap												
	5. Papan petunjuk yang jelas dan mudah ditemukan												
<b>Empathy / Empati</b>	6. Petugas menyadari dan paham akan kebutuhan pasien												
	7. Petugas selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada pasien												
	8. Petugas selalu memastikan pasien mendapatkan perawatan												
	9. Petugas mau mendengarkan keluhan yang diberikan pasien												
<b>Reliability / Kehandalan</b>	10. Petugas administrasi melayani dengan cepat dan akurat												
	11. Puskesmas bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan yang dilakukan pasien												
	12. Petugas selalu meminta persetujuan pasien / wali sebelum melakukan tindakan medis												
	13. Petugas melayani pembayaran dengan baik dan benar												

Lampiran 1: Lanjutan

Atribut		Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan						
		STP		SP			STP		SP				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
<b>Responsiveness / Ketanggapan</b>	14. Petugas selalu ada untuk membantu pasien												
	15. Petugas memberikan informasi kepada pasien secara jelas												
	16. Petugas selalu menyediakan kebutuhan pasien												
	17. Petugas tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien												
<b>Assurance / Jaminan</b>	18. Petugas melayani dengan sopan dan ramah												
	19. Petugas memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai												
	20. Petugas di Puskesmas bertanggung jawab dan dapat di percaya												
	21. Petugas memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien												
	22. Prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas mudah dan cepat												



Lampiran 2: Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE 1	RE 2	RE 3	RE 4	RS 1	RS 2	RS 3	RS 4	A1	A2	A3	A4		A5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	67
3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	98
4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	78
5	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	5	3	4	4	75
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	101
7	3	2	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	79
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	76
10	4	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	82
11	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	82
12	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	80
13	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	78
14	3	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	79
15	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	83
16	4	2	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	87
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	65
18	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	86
19	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	62
20	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88

Lampiran 2: Lanjutan

Responden	Atribut																				TOTAL		
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3		A4	A5
21	4	2	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	79
22	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	86
23	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	69
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	80
25	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
26	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	85
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
28	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	100
29	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	82
30	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	84
31	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
32	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	71
33	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	91
34	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	87
35	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	85
36	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	84
37	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	4	5	5	3	4	4	2	5	3	4	4	5	77
38	4	1	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	86
39	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	87
40	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	99

Lampiran 2: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
41	2	1	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	64
42	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	92
43	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	90
44	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	82
45	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	92
46	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
49	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	87
50	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	84
51	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
52	3	1	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	76
53	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	82
54	3	2	3	3	4	3	4	5	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	2	3	3	77
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	77
56	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	82
57	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	81
58	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	66
59	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	77
60	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

Lampiran 2: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
61	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86
62	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	102
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	88
64	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	74
65	3	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	81
66	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	82
67	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
68	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	88
70	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	84
71	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
72	3	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	79
73	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
74	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	100
75	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	94
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
80	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	76

Lampiran 2: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL		
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	89
83	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	84	
84	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	87	
85	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	80	
86	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	86	
87	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	107	
88	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	62	
89	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	
90	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
91	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	75	
92	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	82	
93	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
95	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	68	
96	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	88	
97	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	
98	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	74	
99	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	
100	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	

Lampiran 2: Lanjutan

Respon den	Atribut																				TOT AL		
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3		A4	A5
101	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	95
102	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	76
103	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
105	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	86
106	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	87
107	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	84
108	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
109	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
110	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	95
<b>Rata- rata</b>	<b>3.58</b>	<b>2.84</b>	<b>3.62</b>	<b>3.71</b>	<b>3.96</b>	<b>3.89</b>	<b>3.62</b>	<b>3.91</b>	<b>4.06</b>	<b>3.78</b>	<b>3.94</b>	<b>4.06</b>	<b>3.96</b>	<b>3.84</b>	<b>4.00</b>	<b>3.84</b>	<b>3.86</b>	<b>4.30</b>	<b>3.91</b>	<b>3.97</b>	<b>3.98</b>	<b>3.91</b>	<b>84.6</b>
	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>73</b>	<b>82</b>	<b>36</b>	<b>09</b>	<b>73</b>	<b>82</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>00</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>00</b>	<b>82</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>82</b>	<b>364</b>

Lampiran 3: Data Tingkat Harapan Pelanggan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	92
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	108
3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	74
5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	102
6	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	99
7	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
9	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
10	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	93
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	82
13	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	92
14	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	78
15	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	87
17	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	73
18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	105
19	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	5	3	3	4	3	80
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89

Lampiran 3: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
21	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	97
22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	105
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	74
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	99
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	88
30	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	98
31	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	96
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
33	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	100
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	92
35	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	94
36	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	100
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	96
38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	93
39	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	100
40	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108



Lampiran 3: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
41	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	84
42	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	93
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	103
45	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	101
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
50	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
51	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	97
52	3	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
53	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	100
54	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	99
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	89
56	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	91
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
58	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	65
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	89

Lampiran 3: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	105
63	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	99
64	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	98
65	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	97
66	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
67	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	105
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
71	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
72	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	100
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
75	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	2	4	4	3	99

Lampiran 3: Lanjutan

Responden	Atribut																					TOTAL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
82	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	98
84	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
85	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
86	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
87	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
90	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
91	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	92
92	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	100
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	103
97	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
100	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95

Lampiran 3: Lanjutan

Respon den	Atribut																					TOT AL	
	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	RE1	RE2	RE3	RE4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4		A5
101	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	89
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	101
103	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	103
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
105	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	103
106	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
107	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
108	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
109	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	95
<b>Rata- rata</b>	<b>4.29 09</b>	<b>4.20 00</b>	<b>4.26 36</b>	<b>4.37 27</b>	<b>4.36 36</b>	<b>4.44 55</b>	<b>4.33 64</b>	<b>4.43 64</b>	<b>4.46 36</b>	<b>4.42 73</b>	<b>4.42 73</b>	<b>4.47 27</b>	<b>4.31 82</b>	<b>4.31 82</b>	<b>4.35 45</b>	<b>4.33 64</b>	<b>4.31 82</b>	<b>4.46 36</b>	<b>4.36 36</b>	<b>4.37 27</b>	<b>4.33 64</b>	<b>4.42 73</b>	<b>96.1 091</b>

Lampiran 4: Tabel R

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 5: Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan

**Correlations**

		TOTAL
T1	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T2	Pearson Correlation	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T3	Pearson Correlation	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T4	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T5	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E1	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E2	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E3	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E4	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RE1	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RE2	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RE3	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110

		TOTAL
RE4	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS1	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS2	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS3	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS4	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A1	Pearson Correlation	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A2	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A3	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A4	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A5	Pearson Correlation	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	110

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

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

Lampiran 6: Hasil Pengujian Validitas Tingkat Harapan

**Correlations**

		TOTAL
T1	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T2	Pearson Correlation	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T3	Pearson Correlation	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T4	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
T5	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E1	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E2	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E3	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
E4	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RE1	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RE2	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RE3	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110

		TOTAL
RE4	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS1	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS2	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS3	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
RS4	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A1	Pearson Correlation	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A2	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A3	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
A4	Pearson Correlation	.000
	Sig. (2-tailed)	110
	N	
A5	Pearson Correlation	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	110
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	110

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

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

Lampiran 7: Hasil Pengujian Reliabilitas

a. Tingkat Kepuasan

**Reliability**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	110	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	23

b. Tingkat Harapan

**Reliability**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	110	100.0

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

**Reliability Statistics**


Cronbach's Alpha	N of Items
.760	23



Lampiran 8: Dokumentasi di Puskesmas Tegalrejo

Gambar	Keterangan
	<p>Halaman Puskesmas Tegalrejo</p>
	<p>Luas jalan raya yang digunakan untuk parkir motor</p>
	<p>Luas jalan raya yang digunakan untuk parkir mobil dan ambulans</p>
	<p>Mesin Pencetak Antrian Puskesmas Tegalrejo</p>

Lampiran 8: Lanjutan

Gambar	Keterangan
	<p>Pelanggan yang sedang mengambil nomor antrian</p>
	<p>Bagian pendaftaran Puskesmas Tegalrejo (diambil saat jam pelayanan pendaftaran selesai)</p>
	<p>Antrian pada kasir yang menghalangi akses jalan di ruang tunggu</p>
	<p>Area ruang tunggu luar Puskesmas Tegalrejo</p>

Lampiran 8: Lanjutan

Gambar	Keterangan
	<p>Ruangan rekam medis di Puskesmas Tegalrejo</p>
	<p>Kondisi dan tempat penyimpanan peralatan kebersihan</p>





Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS TEGALREJO

Jl. Magelang Km 2 No. 180 Yogyakarta KODE POS 55241 Telp./ Fax (0274) 586841  
EMAIL : [pusktr@gmail.com](mailto:pusktr@gmail.com)  
Hot Line SMS : 081360393931 HOT LINE EMAIL : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)  
Web Site : [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id)



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070 / 1325

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Sulisty, SKM  
N I P : 19700717 199403 1 004  
Pangkat/ Gol. : Penata Tingkat I, III/d  
Jabatan : Kepala Sub Bag. Tata Usaha

Menerangkan bahwa nama tersebut dibawah ini :

N a m a : SHERLY  
NIM : 140607665  
Prodi : Teknik Industri  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Alamat : Kampus III Gedung Bona Ventura  
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

Telah selesai melaksanakan **Penelitian** di Puskesmas Tegalrejo Kota Yogyakarta, pada tanggal 11 Mei s/d 11 Agustus 2018.

Dengan Judul : **"Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dengan Integrasi Metode Servqual dan Six Sigma"**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 September 2018

a.n. Kepala,  
Ka. Sub Bag. Tata Usaha



Sulisty, SKM.  
NIP. 19700717 199403 1 004



SEGORO AMARTO  
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYAKARTA  
KEMANDIRIAN-KEDISIPLINAN-KEPEDULIAN