



DAFTAR PUSTAKA

- Aggraeni, Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish
- Akbar, Agung M. 2019. *Buku Ajar Konsep-Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas*. Yogyakarta: Deepublish
- Astawa. 2012. *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbia*. Sulawesi Tenggara
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Indonesia
- Gurning, Pramita Fitriani. 2018. *Dasar Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: K-Media
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Katsir Ibnu. 2018. *Tafsir Ibnu Katsir (jilid 3)*. Insan Kamil
- Lidiana EH. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampel*. Surakarta
- Menkes RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Indonesia
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: Zifatama Publisher
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanti. 2020. *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: Qiara Media
- Profil Puskesmas Medan Deli. 2020. *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2022*. In 2021
- Profil Puskesmas Medan Deli Tahun. 2021. *Manajemen Dan Data Pegawai*
- Rachmadi Muhammad. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*. Riau


- Retnaningsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Rofiah, N. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019[Phd Thesis]*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sinaga, Warlenis Evalini dkk. 2020. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Publisher: Yayasan Kita Menulis
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Penerbit Alfabeta
- Supartiningsih S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila Husada*
- Suzanto B. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*
- Syakir Ahmad. 2011. *Mukhatsar Tafsir Ibnu Katsir*. Jakarta: Darus Sunnah
- WHO. 2019. *Rural Health Information Hub*. Healthcare Access in Rural Communities. <https://www.ruralhealthinfo.org/topics/healthcare-access>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Fakultas

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683
Nomor : B.331 /Un.11/KM.I/PP.00.9/01/2022	07 Februari 2022
Lampiran : -	
Hal : Izin Riset	
Yth. Bapak/Ibu Kepala Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan	
<i>Assalamualaikum Wr. Wb.</i>	
Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:	
Nama	: Eka Agus Widiastuti
NIM	: 0801173312
Tempat/Tanggal Lahir	: Simpang Gambus, 13 April 1999
Program Studi	: Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: JALAN VETERAN PASAR 8 GANG SEPAKAT LK 26 HELVETIA Kelurahan TANJUNG MULIA Kecamatan MEDAN DELI
untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. K.L. Yos Sudarso Kecamatan Medan Deli, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:	
<i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Deli</i>	
Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
Medan, 07 Februari 2022	
a.n. DEKAN Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan	
	
Digitally Signed	
<u>Dr. Mhd. Furgan, S.Si., M.Comp.Sc.</u> NIP. 198008062006041003	
Tembusan:	
- Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UN Sumatera Utara Medan	

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**
DINAS KESEHATAN
Jalan Rotan Komplek Petisah Telepon/Faksimile(061) 4520331
Website : dinkes.pemkomedan.go.id email : dinkes@pemkomedan.go.id
M E D A N

Medan, 07 Februari 2022

Nomor : 440/46.07 /II/2022
Tempo :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara Medan

Di
MEDAN

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor : B.331/Un.11/KM.1/PP.00.9/01/2022 Tanggal 07 Februari 2022, Perihal tentang melaksanakan izin penelitian di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan, kepada:


Nama : Eka Agus Widhiastuti
NIM : 0801173312
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Deli

Berkenaan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat menyetujui kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku, serta mematuhi pelaksanaan protokol kesehatan penanganan COVID – 19 di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Deli Kota Medan.

Dalam rangka meningkatkan Validasi Data hasil penelitian maka diharapkan kepada saudara agar memberikan hasil penelitian, dalam bentuk hard copy dan soft copy ke Dinas Kesehatan Kota Medan.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MEDAN
SEKRETARIS,


Dr. MARDOHAR TAMBUNAN, M.Kes
PEMBINA
NIP.19680407 200212 1 001

Tembusan :

1. Kepala Puskesmas Medan Deli Kota Medan
2. Yang Bersangkutan
3. Peringgal,-

KUESIONER PENELITIAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
MEDAN DELI**

Petunjuk Pengisian

1. Kuesioner ini diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara(i) responden menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling tepat dan sesuai dengan pengalaman yang pernah anda rasakan dengan memberi tanda (√) pada kotak jawaban yang tersedia disebelah kanan kotak pernyataan dibawah ini. Untuk kolom, berikut alternatif jawabannya :
 - a. Sangat Tidak Setuju : 1
 - b. Tidak Setuju : 2
 - c. Cukup Setuju : 3
 - d. Setuju : 4
 - e. Sangat Setuju : 5

A. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin :

Umur :

Alamat :

B. Tangible (Berwujud)

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang.					
2	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap					
3	Puskesmas telah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.					
4	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.					
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya.					

C. Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.					
2	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.					
3	Tenaga puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.					
4	Lama pengobatan yang dilakukan oleh dokter sesuai dengan harapan pasien.					
5	Dokter mendiagnosa terhadap penyakit pasien dengan akurat.					

D. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Para tenaga kesehatan di puskesmas bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pasien.					
2	Petugas puskesmas/perawat puskesmas memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.					
3	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik.					
4	Dokter yang bersangkutan memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien.					
5	Petugas kesehatan puskesmas bersikap ramah dan sopan pada pasien					

E. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Puskesmas telah memiliki dokter spesialis.					
2	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang.					
3	Dokter selalu ramah terhadap pasien yang datang ke ruangnya.					
4	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman.					
5	Puskesmas memiliki petugas-petugas yang terdidik dan mampu melayani pasien.					

F. Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Para petugas puskesmas memberikan perhatian penuh pada pasien.					
2	Puskesmas memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa (pasien) apabila terjadi masalah.					
3	Petugas puskesmas mengutamakan kepentingan pengguna jasa.					
4	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.					
5	Menghibur dan memberikan dorongan supaya pasien cepat sembuh dari penyakit yang diderita.					

G. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kenyamanan Pasien

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Pasien mendapatkan pelayanan dari tenaga puskesmas yang ramah.					
2	Pasien merasa nyaman atas keramahan dan etika petugas kesehatan puskesmas ketika melayani pasien.					
3	Pasien merasa nyaman dengan tanggapan dokter ketika konsultasi atas penyakit yang dialami.					
5	Pasien merasa yakin pelayanan puskesmas benar-benar bagus.					
6	Pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien terpenuhi dengan baik.					

Lampiran 4: Output Analisis Data

ANALISIS UNIVARIAT

Pertanyaan tangible 1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	6	6,0	6,0	6,0
TS	21	21,0	21,0	27,0
CS	52	52,0	52,0	79,0
S	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan tangible 1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	9,0	9,0	9,0
CS	50	50,0	50,0	59,0
S	36	36,0	36,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan tangible 1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,0	2,0	2,0
CS	44	44,0	44,0	46,0
S	39	39,0	39,0	85,0
SS	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan tangible 1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	11	11,0	11,0	11,0
	S	63	63,0	63,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan tangible 1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	1	1,0	1,0	1,0
	S	64	64,0	64,0	65,0
	SS	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Total Semua Pertanyaan Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	2	2,0	2,0	2,0
	14	2	2,0	2,0	4,0
	15	8	8,0	8,0	12,0
	16	8	8,0	8,0	20,0
	17	21	21,0	21,0	41,0
	18	7	7,0	7,0	48,0
	19	16	16,0	16,0	64,0
	20	19	19,0	19,0	83,0
	21	5	5,0	5,0	88,0
	22	7	7,0	7,0	95,0
	23	4	4,0	4,0	99,0
	24	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Tangible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	12	12,0	12,0	12,0
Cukup	76	76,0	76,0	88,0
Kurang	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan reliability 2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	19	19,0	19,0	20,0
CS	42	42,0	42,0	62,0
S	37	37,0	37,0	99,0
SS	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan reliability 2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	56	56,0	56,0	56,0
S	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

SUMATERA UTARA MEDAN**Pertanyaan reliability 2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	21	21,0	21,0	21,0
S	66	66,0	66,0	87,0
SS	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan reliability 2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	29	29,0	29,0	29,0
S	49	49,0	49,0	78,0
SS	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan reliability 2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	73	73,0	73,0	73,0
SS	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Total Semua Pertanyaan Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	1	1,0	1,0	1,0
15	13	13,0	13,0	14,0
16	5	5,0	5,0	19,0
17	6	6,0	6,0	25,0
18	21	21,0	21,0	46,0
19	11	11,0	11,0	57,0
20	29	29,0	29,0	86,0
21	3	3,0	3,0	89,0
22	2	2,0	2,0	91,0
23	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Reability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	11	11,0	11,0	11,0
Cukup	75	75,0	75,0	86,0
Kurang	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan responsiveness 3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	33	33,0	33,0	33,0
S	43	43,0	43,0	76,0
SS	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan responsiveness 3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	25	25,0	25,0	27,0
CS	44	44,0	44,0	71,0
S	28	28,0	28,0	99,0
SS	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan responsiveness 3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	67	67,0	67,0	67,0
S	17	17,0	17,0	84,0
SS	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan responsiveness 3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	94	94,0	94,0	94,0
SS	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan responsiveness 3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	4	4,0	4,0	4,0
S	82	82,0	82,0	86,0
SS	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Total Semua Pertanyaan Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
15	1	1,0	1,0	2,0
16	13	13,0	13,0	15,0
17	21	21,0	21,0	36,0
18	24	24,0	24,0	60,0
19	9	9,0	9,0	69,0
20	13	13,0	13,0	82,0
21	1	1,0	1,0	83,0
22	14	14,0	14,0	97,0
23	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	17	17,0	17,0	17,0
Cukup	81	81,0	81,0	98,0
Kurang	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan assurance 4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	84	84,0	84,0	84,0
SS	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan assurance 4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	5,0	5,0	5,0
CS	67	67,0	67,0	72,0
S	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan assurance 4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	47	47,0	47,0	47,0
S	41	41,0	41,0	88,0
SS	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan assurance 4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	83	83,0	83,0	83,0
SS	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan assurance 4.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	76	76,0	76,0	76,0
SS	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Total Semua Pertanyaan Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17	5	5,0	5,0	5,0
18	38	38,0	38,0	43,0
19	19	19,0	19,0	62,0
20	15	15,0	15,0	77,0
21	9	9,0	9,0	86,0
22	3	3,0	3,0	89,0
23	7	7,0	7,0	96,0
24	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	14	14,0	14,0	14,0
Cukup	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan empaty 5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	59	59,0	59,0	59,0
	S	39	39,0	39,0	98,0
	SS	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan empaty 5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	56	56,0	56,0	56,0
	S	42	42,0	42,0	98,0
	SS	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan empaty 5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	32	32,0	32,0	32,0
	S	49	49,0	49,0	81,0
	SS	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Pertanyaan empaty 5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	4	4,0	4,0	4,0
	S	76	76,0	76,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan empaty 5.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	80	80,0	80,0	80,0
SS	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Total Semua Pertanyaan Empaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17	31	31,0	31,0	31,0
18	20	20,0	20,0	51,0
19	7	7,0	7,0	58,0
20	22	22,0	22,0	80,0
21	5	5,0	5,0	85,0
22	2	2,0	2,0	87,0
23	11	11,0	11,0	98,0
25	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Empaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	15	15,0	15,0	15,0
Cukup	85	85,0	85,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP) 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	7	7,0	7,0	7,0
TS	25	25,0	25,0	32,0
CS	39	39,0	39,0	71,0
S	25	25,0	25,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP) 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	11	11,0	11,0	13,0
CS	50	50,0	50,0	63,0
S	33	33,0	33,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP) 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	6,0	6,0	6,0
CS	49	49,0	49,0	55,0
S	35	35,0	35,0	90,0
SS	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP) 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	5,0	5,0	5,0
CS	26	26,0	26,0	31,0
S	44	44,0	44,0	75,0
SS	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP) 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,0	3,0	3,0
CS	13	13,0	13,0	16,0
S	54	54,0	54,0	70,0
SS	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10	5	5,0	5,0	5,0
13	3	3,0	3,0	8,0
14	7	7,0	7,0	15,0
15	17	17,0	17,0	32,0
16	7	7,0	7,0	39,0
17	13	13,0	13,0	52,0
18	6	6,0	6,0	58,0
19	2	2,0	2,0	60,0
20	16	16,0	16,0	76,0
21	10	10,0	10,0	86,0
22	7	7,0	7,0	93,0
23	5	5,0	5,0	98,0
24	1	1,0	1,0	99,0
25	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pertanyaan Kualitas Yankes (KP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	14	14,0	14,0	14,0
Cukup	54	54,0	54,0	68,0
Kurang	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

ANALISIS BIVARIAT

Uji Chi-Square Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangible * Kualitas Yankes	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Tangible * Kualitas Yankes Crosstabulation

			Kualitas Yankes			Total
			Baik	Cukup	Kurang	
Tangible Baik	Count	1	7	4	12	
	% within Tangible	8,3%	58,3%	33,3%	100,0%	
Cukup	Count	8	43	25	76	
	% within Tangible	10,5%	56,6%	32,9%	100,0%	
Kurang	Count	5	4	3	12	
	% within Tangible	41,7%	33,3%	25,0%	100,0%	
Total	Count	14	54	32	100	
	% within Tangible	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,785 ^a	4	,003
Likelihood Ratio	6,764	4	,149
Linear-by-Linear Association	2,412	1	,120
N of Valid Cases	100		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Reability * Kualitas Yankes	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Reability * Kualitas Yankes Crosstabulation

			Kualitas Yankes			Total
			Baik	Cukup	Kurang	
Reability	Baik	Count	3	6	2	11
		% within Reability	27,3%	54,5%	18,2%	100,0%
	Cukup	Count	6	41	28	75
		% within Reability	8,0%	54,7%	37,3%	100,0%
	Kurang	Count	5	7	2	14
		% within Reability	35,7%	50,0%	14,3%	100,0%
Total		Count	14	54	32	100
		% within Reability	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,772 ^a	4	,001
Likelihood Ratio	9,845	4	,043
Linear-by-Linear Association	,600	1	,439
N of Valid Cases	100		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Responsiveness * Kualitas Yankes	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Responsiveness * Kualitas Yankes Crosstabulation

			Kualitas Yankes			Total
			Baik	Cukup	Kurang	
Responsiveness	Baik	Count	3	8	6	17
		% within Responsiveness	17,6%	47,1%	35,3%	100,0%
	Cukup	Count	10	45	26	81
	% within Responsiveness	12,3%	55,6%	32,1%	100,0%	
	Kurang	Count	1	1	0	2
	% within Responsiveness	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	
Total		Count	14	54	32	100
		% within Responsiveness	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,063 ^a	4	,547
Likelihood Ratio	2,957	4	,565
Linear-by-Linear Association	,234	1	,629
N of Valid Cases	100		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Assurance * Kualitas Yankes	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Assurance * Kualitas Yankes Crosstabulation

			Kualitas Yankes			Total
			Baik	Cukup	Kurang	
Assurance Baik	Count	3	7	4	14	
	% within Assurance	21,4%	50,0%	28,6%	100,0%	
Cukup	Count	11	47	28	86	
	% within Assurance	12,8%	54,7%	32,6%	100,0%	
Total	Count	14	54	32	100	
	% within Assurance	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,750 ^a	2	,687
Likelihood Ratio	,678	2	,713
Linear-by-Linear Association	,444	1	,505
N of Valid Cases	100		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Empaty * Kualitas Yankes	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Empaty * Kualitas Yankes Crosstabulation

			Kualitas Yankes			Total
			Baik	Cukup	Kurang	
Empaty Baik	Count	5	6	4	15	
	% within Empaty	33,3%	40,0%	26,7%	100,0%	
Cukup	Count	9	48	28	85	
	% within Empaty	10,6%	56,5%	32,9%	100,0%	
Total	Count	14	54	32	100	
	% within Empaty	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,509 ^a	2	,064
Likelihood Ratio	4,505	2	,105
Linear-by-Linear Association	2,486	1	,115
N of Valid Cases	100		

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 5 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian



