

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan Pihak Pasien/Keluarga Pasien

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP RUMAH SAKIT

No :

Bapak/ Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya Malang, Fakultas Teknik yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir sebagai syarat memperoleh gelar sarjana teknik.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan bapak atau ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya, oleh karena itu bapak atau ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan bapak atau ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai

Atas kesediaan bapak atau ibu saya sangat berterimakasih.

Hormat Saya,

PETUNJUK:

Mohon isikan sesuai dengan keadaan anda saat ini:

- | | |
|---|--|
| <p>1. Jenis kelamin:
 () Pria
 () Wanita</p> <p>2. Usia anda saat ini:
 () 17-24 tahun
 () 25-34 tahun
 () 35-49 tahun
 () 50-64 tahun
 () 65 tahun ke atas</p> <p>3. Pendidikan akhir yang anda miliki:
 () SD
 () SLTP/SMP
 () SLTA/SMA
 () DIPLOMA
 () S-1
 () S-2
 () S-3</p> | <p>4. Lama anda dirawat di Rumah Sakit ini:
 () Kurang dari 3 hari
 () 3-6 hari
 () 7-15 hari
 () Diatas 15 hari</p> <p>5. Pekerjaan anda saat ini:
 () Pelajar/Mahasiswa
 () Pegawai Negeri
 () Pegawai Swasta
 () Buruh
 () Pedagang
 () Tidak bekerja
 () Lain-lain, sebutkan

 </p> <p>6. Di rawat di ruang kelas
 () Umum
 () VIP
 () VVIP</p> |
|---|--|

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda silang atau lingkari untuk pernyataan yang sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom:

- 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas**

Berilah tanda silang atau lingkari untuk pernyataan yang sesuai dengan “HARAPAN” terhadap Rumah Sakit berdasarkan seberapa pentingkah pernyataan itu bagi anda, pada kolom:

- 1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting**

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
A.	TANGIBLE (NYATA)										
1	Bangunan RS terlihat bersih · Tidak terdapat sampah berserakan di ruang medis · Peralatan RS tertata dengan rapi (poster, spanduk dll) · Rumah sakit memiliki toilet yang bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Ruangan RS memiliki peralatan medis yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5



No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
5	Rumah sakit memiliki tempat parkir yang nyaman · Rumah sakit memiliki tempat parkir yang luas · Petugas parkir menata kendaraan dengan rapi · Rumah sakit memiliki tempat parkir yang teduh untuk motor dan mobil	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B.	EMPATHY (EMPATI)										
6	Dokter memberikan waktu yang cukup pada pasien · Dokter bersedia mendengarkan keluhan tentang penyakit pasien serta memberikan konsultasi dan jalan keluar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien · Perawat melayani dengan sopan dan ramah dan tepat waktu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Dokter/Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.	RELIABILITY (KEANDALAN)										
10	Dokter/Perawat dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Dokter /Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
D.	RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)										
13	Dokter/Perawat dan karyawan bersedia menanggapi keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Dokter/Perawat siap sedia dan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Dokter/Perawat melakukan tindakan sesuai prosedur yang berlaku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
E.	ASSURANCE (KEPASTIAN)										
16	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Rumah Sakit menyediakan obat-obatan lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
19	Dokter/Perawat mempunyai catatan medis mengenai pasien												



Lampiran 2. Kuesioner Pembobotan Pihak Manajemen

KUESIONER PEMBOBOTAN

Kuesioner pembobotan ini ditunjukkan kepada pihak manajemen RSD Mardi Waluyo Blitar. Pada kuesioner ini Bapak / Ibu diminta untuk menentukan tingkat kepentingan dari kriteria – kriteria yang terdapat dalam tabel untuk mendapatkan bobot tiap kriteria yang akan menentukan seberapa besar pengaruh suatu kriteria terhadap kualitas pelayanan RSD Mardi Waluyo Blitar.

Nama :

Jabatan :

Skala penilaian tingkat kepentingan yang digunakan adalah angka 1 sampai dengan 9, dimana semakin besar angka yang diberikan, maka semakin penting kriteria yang dinilai tersebut.

Makna dari skala penilaian adalah :

- 1 = Sangat tidak penting
- 3 = Tidak penting
- 5 = Biasa saja
- 9 = Sangat penting
- 2,4,6,8 = Tingkat kepentingannya adalah makna antara batas atas dan batas bawahnya

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda silang atau lingkari tiap butir pernyataan sesuai dengan skala penilaian di atas.

No	Pernyataan	Penilaian								
A.	TANGIBLE (NYATA)									
1	Bangunan RS terlihat bersih · Tidak terdapat sampah berserakan di ruang medis · Peralatan RS tertata dengan rapi (poster, spanduk dll) · Rumah sakit memiliki toilet yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Ruangan RS memiliki peralatan medis yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Rumah sakit memiliki tempat parkir yang nyaman · Rumah sakit memiliki tempat parkir yang luas · Petugas parkir menata kendaraan dengan rapi · Rumah sakit memiliki tempat parkir yang teduh untuk motor dan mobil	1	2	3	4	5	6	7	8	9

B.		EMPATHY (EMPATI)								
6	Dokter memberikan waktu yang cukup pada pasien · Dokter bersedia mendengarkan keluhan tentang penyakit pasien serta memberikan konsultasi dan jalan keluar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien · Perawat melayani dengan sopan dan ramah dan tepat waktu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Dokter/Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien	1	2	3	4	5	6	7	8	9
C.		RELIABILITY (KEANDALAN)								
10	Dokter/Perawat dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Dokter /Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawat dan cara minum obat	1	2	3	4	5	6	7	8	9
D.		RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)								
13	Dokter/Perawat dan karyawan bersedia menanggapi keluhan pasien	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Dokter/Perawat siap sedia dan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Dokter/Perawat melakukan tindakan sesuai prosedur yang berlaku	1	2	3	4	5	6	7	8	9
E.		ASSURANCE (KEPASTIAN)								
16	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Rumah Sakit menyediakan obat-obatan lengkap	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Dokter/Perawat mempunyai catatan medis mengenai pasien	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Lampiran 3. Rekap Kuesioner Persepsi 30 Responden

No Responden	Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_9	Q_10
1	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3
4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3
6	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
7	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
8	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5
9	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
12	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
16	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4
17	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4
18	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
19	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
20	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
21	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3
24	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3
25	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
26	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4
27	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4
28	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4
29	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4

No Responden	Q_11	Q_12	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	2	4	4	3	3	5	5
4	4	3	4	5	4	3	3	4	4
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	5	4	3	4	4	4	5	5	5
7	4	4	4	5	5	4	5	5	5
8	5	4	5	4	4	4	5	5	5
9	3	3	3	3	3	3	5	5	5
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	5	4	5	5	4	5	5	5	5
13	4	4	3	3	3	3	5	5	5
14	3	4	4	4	4	3	4	3	3
15	4	3	2	4	4	3	3	4	3
16	4	3	5	5	4	5	5	5	5
17	3	4	3	4	3	4	5	4	4
18	3	4	4	3	4	4	3	4	4
19	4	3	3	3	4	4	4	3	3
20	4	3	3	3	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	3	4	4	4	4
22	3	4	3	3	4	4	4	4	4
23	4	5	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	3	3
25	4	3	2	4	3	4	4	4	4
26	4	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	5	2	3	4	4	4	3	4
28	3	5	3	3	3	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	4	3	4	3

Lampiran 4. Rekap Kuesioner Ekspektasi 30 Responden

No Responden	Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_9	Q_10
1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
6	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
20	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
24	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
25	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
27	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
28	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
29	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
30	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4

No Responden	Q_11	Q_12	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	3	5	4	5	4	5	5	5
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	5	4	4	5	4	5
10	4	4	5	4	3	5	5	5	5
11	4	5	3	4	5	4	5	5	5
12	4	4	5	4	4	4	4	5	5
13	5	4	5	5	4	5	5	4	5
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	3	4	5	4	5	5	5
16	4	3	4	4	3	4	3	4	4
17	4	5	4	4	4	4	4	5	5
18	4	4	1	3	4	3	5	5	5
19	3	4	4	4	4	3	4	3	3
20	4	3	2	4	4	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	4	5	4	4
23	4	4	3	5	4	3	5	5	5
24	4	2	3	4	4	4	3	4	3
25	4	4	4	4	5	4	5	5	5
26	4	3	4	5	4	3	3	3	4
27	4	4	4	5	5	4	5	4	5
28	5	3	4	4	4	4	5	5	5
29	4	4	5	5	4	3	5	5	5
30	4	4	3	4	4	5	5	5	5

**Lampiran 5. Rekap Kuesioner Persepsi *Valid* 30 Responden
(Replikasi)**

No Res.	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	5
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
8	3	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
9	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
15	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3
16	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
17	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4
18	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
19	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
20	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
22	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
24	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
25	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4
26	2	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4
28	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
29	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3

**Lampiran 6. Rekap Kuesioner Ekspektasi *Valid* 30 Responden
(Replikasi)**

No Res	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
11	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
17	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	5	5	5
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
20	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
23	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5
24	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
26	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
28	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
29	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5
30	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5

Lampiran 7. Rekap Kuesioner Persepsi *Valid* 100 Responden

No Res	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4
3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
10	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4
13	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
17	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
18	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
24	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
26	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
27	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
28	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
29	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
31	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
32	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
33	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
34	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5
35	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4

No Res	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
36	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
37	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
38	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5
39	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4
40	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4
41	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
42	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
43	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
44	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
45	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
46	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
48	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
49	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5
50	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
51	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
52	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5
53	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3
54	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
55	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5
56	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
57	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
58	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
59	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
60	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
61	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4
62	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5
63	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3
65	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2
66	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
67	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
68	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3
69	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
70	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
71	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5

No Res	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
72	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
73	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
74	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4
76	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
77	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
79	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
80	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
81	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
82	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
83	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
84	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3
85	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
86	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
88	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4
89	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
90	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4
91	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4
92	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
93	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
94	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5
95	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5
96	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
97	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4
98	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
100	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	3.6 60	3.7 50	3. 64	3. 86	3. 88	3. 91	3.7 50	3.7 00	3.8 50	3.8 50	3.7 70	3.7 70	3.8 60	3.9 20	4.0 40



Lampiran 8. Rekap Kuesioner Ekspektasi *Valid* 100 Responden

No Res	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5
3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4
6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
11	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3
16	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4
17	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
18	3	4	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	2
19	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
22	5	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4
27	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4
28	4	4	4	4	3	4	5	5	2	3	3	4	4	3	4
29	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
30	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3
31	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
32	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
35	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

No Res	Q_1	Q_3	Q_5	Q_6	Q_7	Q_8	Q_10	Q_11	Q_13	Q_14	Q_15	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19
36	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
37	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
38	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
40	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
41	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
42	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
43	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5
50	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
51	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5
52	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5
54	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5
55	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5
56	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
57	4	3	2	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	2	4
58	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
59	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
60	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
61	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	4	4	3	5	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	5
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
64	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5
67	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
68	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3
69	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
70	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
71	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5

No Res	Q ₁	Q ₃	Q ₅	Q ₆	Q ₇	Q ₈	Q ₁₀	Q ₁₁	Q ₁₃	Q ₁₄	Q ₁₅	Q ₁₆	Q ₁₇	Q ₁₈	Q ₁₉
72	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
76	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5
78	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2
79	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5
80	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4
81	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
82	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
85	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3
86	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5
87	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4
88	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5
89	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
90	5	4	5	5	5	4	3	4	4	2	5	5	5	5	5
91	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	5	5	5
92	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
93	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
94	4	4	3	3	5	2	4	3	5	5	4	3	3	5	5
95	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5
96	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3
97	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	5	3
99	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	3.9	3.9	4.	4.	4.	4.	4.0	4.0	3.9	4.0	3.8	3.8	4.2	4.2	4.2
	47	57	05	27	04	13	32	32	15	53	40	09	77	45	87
			3	7	3	8									



Lampiran 9. Rekap Kuesioner Manajemen (3 Responden) dan Perhitungannya

Langkah 1 = $K_{ij} = 9 - n_{ij}$

Atribut	Responden			Atribut	Responden		
	1	2	3		1	2	3
A1	9	9	8	A1	0	0	1
A3	9	9	8	A3	0	0	1
A5	5	6	7	A5	4	3	2
B6	9	9	8	B6	0	0	1
B7	9	9	8	B7	0	0	1
B8	9	9	8	B8	0	0	1
C10	9	9	7	C10	0	0	2
C11	9	9	7	C11	0	0	2
D13	9	9	8	D13	0	0	1
D14	9	9	8	D14	0	0	1
D15	9	9	8	D15	0	0	1
E16	9	9	8	E16	0	0	1
E17	9	9	8	E17	0	0	1
E18	9	9	8	E18	0	0	1
E19	9	9	7	E19	0	0	2

Langkah 2 = jika $K_{ij} \neq 0$ maka $a_{ij} =$

$$K_{ij} / \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^{15} k_{ij}$$

Atribut	Responden ⁱ⁻¹			Total
	1	2	3	
A1	0.000	0.000	0.042	0.042
A3	0.000	0.000	0.042	0.042
A5	0.167	0.125	0.083	0.375
B6	0.000	0.000	0.042	0.042
B7	0.000	0.000	0.042	0.042
B8	0.000	0.000	0.042	0.042
C10	0.000	0.000	0.083	0.083
C11	0.000	0.000	0.083	0.083
D13	0.000	0.000	0.042	0.042
D14	0.000	0.000	0.042	0.042
D15	0.000	0.000	0.042	0.042
E16	0.000	0.000	0.042	0.042
E17	0.000	0.000	0.042	0.042
E18	0.000	0.000	0.042	0.042
E19	0.000	0.000	0.083	0.083
Jumlah				1.083

Langkah 3 = $\sum_{i=1}^{15} a_{ij} \ln(a_{ij})$

Atribut	Responden			Total
	1	2	3	
A1	0.000	0.000	-0.132	-0.132
A3	0.000	0.000	-0.132	-0.132
A5	-0.299	-0.260	-0.207	-0.766
B6	0.000	0.000	-0.132	-0.132
B7	0.000	0.000	-0.132	-0.132
B8	0.000	0.000	-0.132	-0.132
C10	0.000	0.000	-0.207	-0.207
C11	0.000	0.000	-0.207	-0.207
D13	0.000	0.000	-0.132	-0.132
D14	0.000	0.000	-0.132	-0.132
D15	0.000	0.000	-0.132	-0.132
E16	0.000	0.000	-0.132	-0.132
E17	0.000	0.000	-0.132	-0.132
E18	0.000	0.000	-0.132	-0.132
E19	0.000	0.000	-0.207	-0.207
Jumlah				-2.843

Langkah 4 = langkah 3 x (-1)

Atribut	Responden			Total
	1	2	3	
A1	0.000	0.000	0.132	0.132
A3	0.000	0.000	0.132	0.132
A5	0.299	0.260	0.207	0.766
B6	0.000	0.000	0.132	0.132
B7	0.000	0.000	0.132	0.132
B8	0.000	0.000	0.132	0.132
C10	0.000	0.000	0.207	0.207
C11	0.000	0.000	0.207	0.207
D13	0.000	0.000	0.132	0.132
D14	0.000	0.000	0.132	0.132
D15	0.000	0.000	0.132	0.132
E16	0.000	0.000	0.132	0.132
E17	0.000	0.000	0.132	0.132
E18	0.000	0.000	0.132	0.132
E19	0.000	0.000	0.207	0.207
Jumlah				2.843

$$\text{Langkah 5 } E_j = (1/\ln(m)) \times \sum_{i=1}^n a_{ij} \ln(a_{ij})$$

$$E_j = (1/\ln(3)) \times \sum_{i=1}^{15} a_{ij} \ln(a_{ij})$$

$$D_j = 1 - E_j$$

$$\text{Bobot } (W_j) = D_j / \sum D_j$$

Atribut	Ej	Dj	Wj
A1	0.121	0.879	0.071
A3	0.121	0.879	0.071
A5	0.697	0.303	0.024
B6	0.121	0.879	0.071
B7	0.121	0.879	0.071
B8	0.121	0.879	0.071
C10	0.188	0.812	0.065
C11	0.188	0.812	0.065
D13	0.121	0.879	0.071
D14	0.121	0.879	0.071
D15	0.121	0.879	0.071
E16	0.121	0.879	0.071
E17	0.121	0.879	0.071
E18	0.121	0.879	0.071
E19	0.188	0.812	0.065
Jumlah	2.588	12.412	1.000

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Awal Persepsi 30 Responden

$$R_{\text{tabel}} = 0,361$$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	68.00	41.517	.502	.	.846
Q_2	67.73	46.271	.242	.	.856
Q_3	67.90	43.059	.476	.	.847
Q_4	67.27	47.444	.060	.	.864
Q_5	68.07	42.064	.509	.	.846
Q_6	67.20	44.648	.494	.	.847
Q_7	67.73	43.789	.579	.	.844
Q_8	67.57	45.220	.370	.	.851
Q_9	67.70	45.597	.271	.	.855
Q_10	67.70	42.838	.658	.	.840
Q_11	67.80	42.579	.643	.	.840
Q_12	67.83	46.075	.218	.	.857
Q_13	68.27	42.823	.465	.	.848
Q_14	67.87	42.464	.586	.	.842
Q_15	68.00	44.897	.423	.	.849
Q_16	67.80	44.993	.390	.	.851
Q_17	67.53	42.189	.573	.	.842
Q_18	67.50	42.328	.578	.	.842
Q_19	67.53	42.326	.558	.	.843



Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Awal Ekspektasi 30 Responden

$$R_{\text{tabel}} = 0,361$$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	78.40	43.628	.362	.	.877
Q_2	78.40	45.007	.206	.	.881
Q_3	78.37	42.516	.513	.	.872
Q_4	78.10	44.507	.291	.	.879
Q_5	78.33	41.471	.490	.	.873
Q_6	78.13	43.844	.387	.	.876
Q_7	78.37	40.999	.732	.	.866
Q_8	78.40	42.248	.559	.	.871
Q_9	78.53	41.568	.522	.	.872
Q_10	78.40	42.110	.668	.	.869
Q_11	78.50	42.121	.622	.	.870
Q_12	78.80	41.338	.475	.	.874
Q_13	78.73	39.444	.490	.	.876
Q_14	78.40	43.352	.401	.	.876
Q_15	78.57	42.875	.344	.	.879
Q_16	78.70	40.355	.656	.	.867
Q_17	78.23	40.461	.603	.	.869
Q_18	78.27	41.237	.559	.	.870
Q_19	78.17	40.902	.607	.	.869



Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Ulang Persepsi 30 Responden

$$R_{\text{tabel}} = 0,361$$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	52.53	34.809	.524	.699	.871
Q_3	52.43	36.599	.460	.693	.872
Q_5	52.60	35.559	.507	.661	.871
Q_6	51.73	38.133	.463	.784	.872
Q_7	52.27	37.651	.503	.686	.870
Q_8	52.10	38.024	.433	.686	.873
Q_10	52.23	36.185	.671	.817	.863
Q_11	52.33	36.023	.644	.617	.864
Q_13	52.80	36.028	.488	.728	.871
Q_14	52.40	35.766	.605	.792	.865
Q_15	52.53	37.637	.501	.726	.870
Q_16	52.33	38.506	.354	.635	.876
Q_17	52.07	35.789	.558	.684	.868
Q_18	52.03	35.068	.666	.870	.862
Q_19	52.07	35.030	.648	.890	.863



Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Ulang Ekspektasi 30 Responden

$$R_{\text{tabel}} = 0,361$$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	61.17	30.971	.325	.723	.869
Q_3	61.13	30.051	.474	.819	.863
Q_5	61.10	28.921	.491	.548	.863
Q_6	60.90	30.921	.391	.598	.866
Q_7	61.13	28.809	.689	.846	.854
Q_8	61.17	29.592	.560	.747	.859
Q_10	61.17	29.730	.621	.807	.858
Q_11	61.27	29.375	.646	.762	.856
Q_13	61.50	27.017	.508	.691	.866
Q_14	61.17	30.557	.395	.757	.866
Q_15	61.33	30.230	.325	.428	.871
Q_16	61.47	27.775	.691	.749	.852
Q_17	61.00	28.138	.596	.795	.857
Q_18	61.03	28.723	.561	.858	.859
Q_19	60.93	28.271	.636	.906	.855



Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi 30 Responden Replikasi

$$R_{\text{tabel}} = 0,361$$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	52.47	34.051	.548	.746	.865
Q_3	52.37	35.964	.473	.668	.867
Q_5	52.53	35.016	.510	.638	.866
Q_6	51.70	37.459	.502	.687	.867
Q_7	52.17	37.040	.474	.755	.867
Q_8	52.07	38.133	.369	.595	.871
Q_10	52.20	35.338	.699	.848	.858
Q_11	52.27	35.582	.634	.579	.860
Q_13	52.70	36.148	.412	.610	.871
Q_14	52.30	35.459	.586	.819	.862
Q_15	52.47	37.292	.474	.725	.867
Q_16	52.33	37.747	.371	.673	.871
Q_17	52.00	35.448	.538	.644	.864
Q_18	51.97	34.447	.680	.878	.857
Q_19	52.00	34.552	.644	.883	.859

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.873	.876	15

Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi 30 Responden Replikasi

$$R_{\text{tabel}} = 0,361$$

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q_1	61.30	31.597	.387	.746	.878
Q_3	61.30	30.769	.468	.849	.875
Q_5	61.27	29.582	.492	.537	.875
Q_6	61.07	31.582	.397	.622	.878
Q_7	61.30	29.528	.681	.863	.867
Q_8	61.33	30.230	.568	.750	.871
Q_10	61.33	30.575	.590	.819	.871
Q_11	61.43	30.116	.634	.741	.869
Q_13	61.67	27.540	.522	.727	.878
Q_14	61.33	31.333	.380	.770	.879
Q_15	61.37	30.171	.521	.529	.873
Q_16	61.63	28.309	.710	.740	.864
Q_17	61.17	28.695	.611	.816	.869
Q_18	61.20	29.338	.569	.858	.871
Q_19	61.10	28.852	.649	.906	.867

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.880	.885	15

Lampiran 16. Check List Pemeliharaan Gedung Berkala

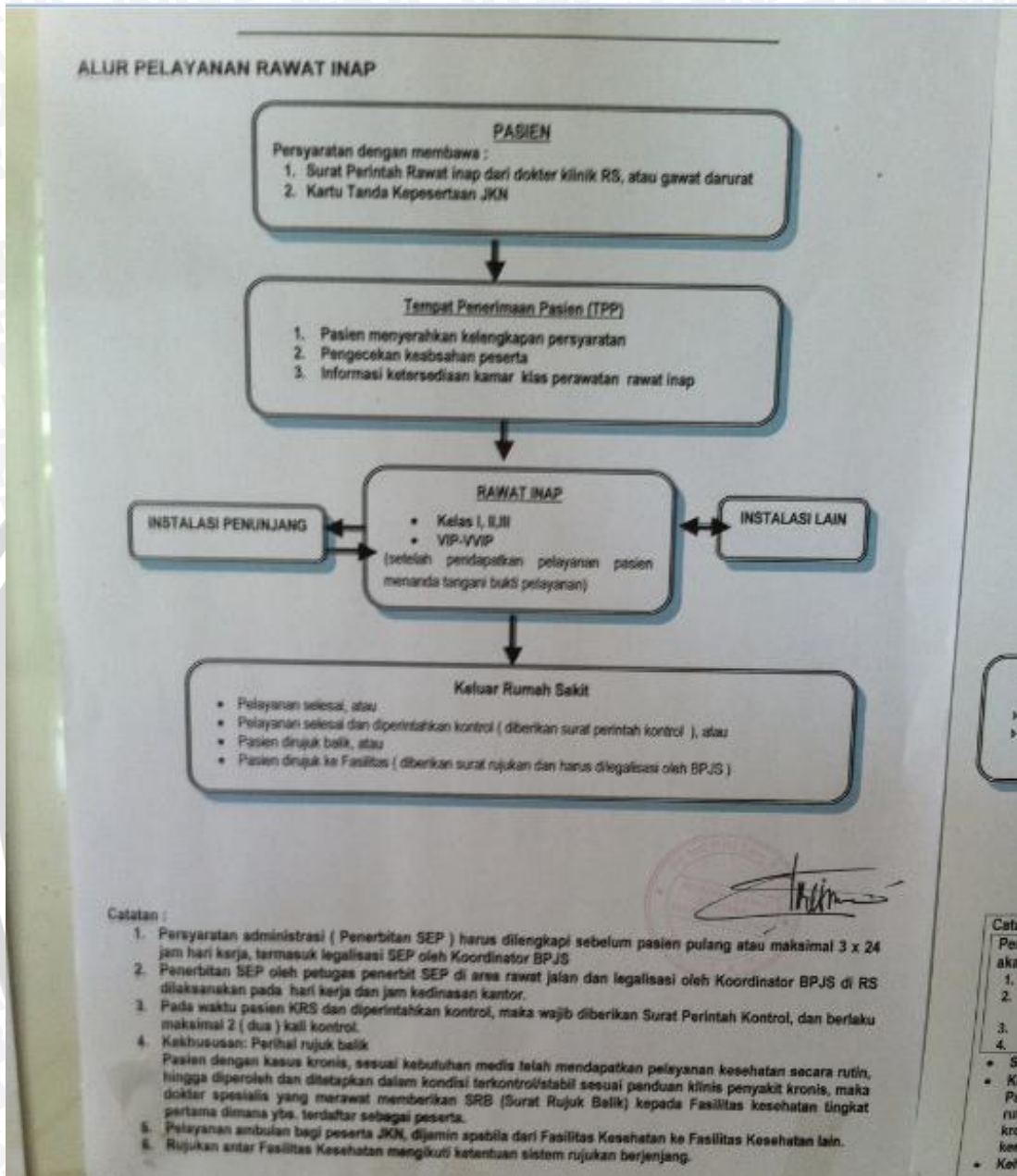
ZONA 4
IRNA Lt 1 DAN Lt 2
LANTAI 2

CEKLIST PEKERJAAN PEMELIHARAAN KEBERSIHAN GEDUNG BERKALA

LOKASI PEKERJAAN	PEKERJAAN	JADWAL PEKERJAAN			TANGGAL PEKERJAAN	KETERANGAN	
		TIAP HARI	1 MNGG X	3 MNGG X			
IRNA LANTAI 2	Membersihkan tempat- tempat sampah						
	Membersihkan list list partisi						
	Membersihkan telpon						
	Membersihkan computer						
	Membersihkan meja dan kolong meja						
	Membersihkan kaki kursi						
	Membersihkan filing cabinet						
	Membersihkan kaca-kaca jendela bagian dalam						
	Membersihkan jendela						
	RUANG BOGENVILE	Ranjang pasien					
		Membersihkan/mengepel lantai					
		Membersihkan kaca pintu					
		Membersihkan alat pemadam kebakaran					
		Membersihkan dinding					
Membersihkan kap lampu							
Membersihkan grill AC (bila ada)							
Membersihkan sawang sawang / langit langit							
Membersihkan toilet							
RUANG DAHLIA		Membersihkan tempat- tempat sampah					
	Membersihkan list list partisi						
	Membersihkan telpon						
	Membersihkan computer						
	Membersihkan meja dan kolong meja						
	Membersihkan kaki kursi						
	Membersihkan filing cabinet						
	Membersihkan kaca-kaca jendela bagian dalam						
	Membersihkan jendela						
	Ranjang pasien						
	Membersihkan/mengepel lantai						
	Membersihkan kaca pintu						
	Membersihkan alat pemadam kebak aran						
	Membersihkan dinding						
Membersihkan kap lampu							
Membersihkan grill AC (bila ada)							
Membersihkan sawang sawang / langit langit							
Membersihkan toilet							



Lampiran 17. Alur Pelayanan Rawat Inap



Lampiran 18. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



PEMERINTAH KOTA BLITAR
RSD "MARDI WALUYO"
 Jalan Kalimantan No. 113 Telp. (0342) 801118 - Fax. 809740
 E-mail : rsudmardiwaluyo@yahoo.com website: www.mardiwaluyo.com
BLITAR

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/ /410.205.6/2014

Yang bertanda-tangan dibawah ini :

NAMA : **Ir. JAJUK INDIHARTATI**
 NIP : 19661231 199303 2 047
 PANGKAT/GOL.RUANG : PEMBINA TK. I – IV/b
 JABATAN : WAKIL DIREKTUR UMUM & KEUANGAN


Dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : **BAYU WICAKSONO**
 NIM : **105060700111013**
 FAKULTAS/JURUSAN : S1 – Teknik Industri
 JUDUL PENELITIAN : "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Metode Potential Gain in Customer Value & Entropy"

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di RSD "Mardi Waluyo" Kota Blitar pada Terhitung Mulai Tanggal (TMT) 10 Maret 2014 sampai dengan tanggal 31 Mei 2014 .

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Blitar, 22 Mei 2014

a.n. DIREKTUR RSD " MARDI WALUYO" KOTA BLITAR
 WAKIL DIREKTUR UMUM & KEUANGAN

Ir. JAJUK INDIHARTATI
 Pembina TK I
 NIP. 19661231 199303 2 047

