



**LAMPIRAN 1**  
**Pengantar Kuesioner**



## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu  
Pasien Puskesmas Sabrang  
Dengan Hormat,

Dalam rangka melaksanakan tugas skripsi di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SABRANG”**.

Berkenaan dengan penelitian tersebut, dengan segenap kerendahan hati, peneliti mengharap peran serta dan bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab kuesioner yang telah tersusun dalam lembar daftar dengan sejujurnya. Keterangan yang Bapak/Ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya hanya digunakan untuk kepentingan akademik untuk memberikan originalitas data dari penelitian ini.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu berikan dalam mengisi kuesioner, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Peneliti

**M. IKHWANUR.R.**

**NIM. 1410411065**

### 1. Identitas Peneliti

Nama : Muhammad Ikhwanurrosyidin  
NIM : 1410411065  
Status : Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Jember.

### 2. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis kelamin : (silahkan pilih dengan tanda *check list* (√) )
  - Laki-Laki ( )
  - Perempuan ( )

### 3. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Daftar kuesioner ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi Manajemen.
- b. Jawablah sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
- c. Berilah tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
- d. Petunjuk pengisian kuesioner:  
Ada lima (5) alternatif jawaban yang dapat dipilih, dan pilih salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda *check list* (√) yaitu:
  - i. Sangat Tidak Setuju (STS) Skor: 1
  - ii. Tidak Setuju (TS) Skor: 2
  - iii. Netral (N) Skor: 3
  - iv. Setuju (S) Skor: 4
  - v. Sangat Setuju (SS) Skor: 5

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN						
Jawaban						
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Ruangan selalu bersih dan nyaman					
2	Puskesmas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, misal UGD yang siap melayani pasien selama 24 jam					
3	Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dari Puskesmas					
4	Karyawan Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun dan professional					
5	Karyawan Puskesmas yang ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada pasien					

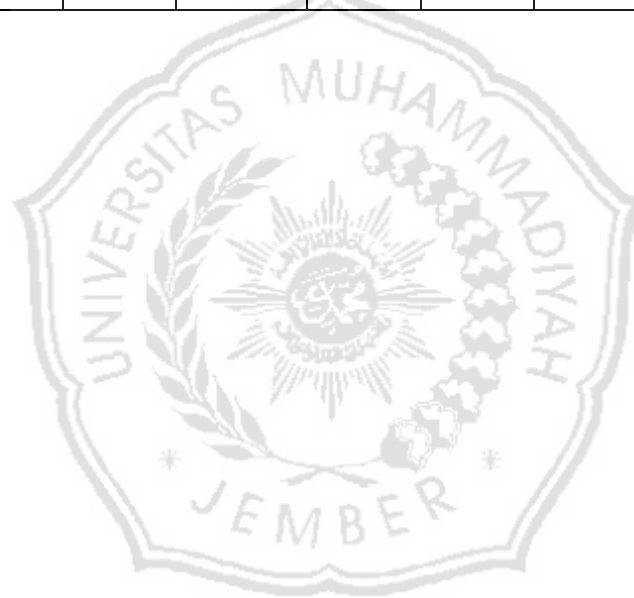
VARIABEL KEPERCAYAAN						
Jawaban						
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Pukesmas menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien					
2	Pukesmas mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat					
3	Pegawai pada Pukesmas memberikan pelayanan dengan cepat, dan tanggap sesuai kebutuhan pasien					

VARIABEL KEPUASAN						
Jawaban						
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang ada di Pukesmas Sabrang berkesan cukup baik, dari segala aspek termasuk dari penanganan					
2	Pengobatan dan layanan yang diberikan oleh Pukesmas Sabrang memiliki nilai plus dimata saya					
3	Jika saya atau keluarga sakit saya akan berobat dan menggunakan jasa yang ada di Pukesmas Sabrang					

No	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	jumlah x1	x2.1	x2.2	x2.3	jumlah x2	y1	y2	y3	jumlah Y
1	3	3	5	5	3	19	2	5	3	10	5	5	5	15
2	4	4	4	5	5	22	3	5	4	12	5	4	5	14
3	2	3	5	5	5	20	5	5	2	12	5	5	5	15
4	3	3	4	5	3	18	4	4	3	11	4	4	5	13
5	3	2	4	4	3	16	3	4	3	10	4	4	4	12
6	3	3	3	3	3	15	3	4	3	10	4	3	3	10
7	3	4	3	5	3	18	5	5	3	13	5	3	5	13
8	4	3	4	5	3	19	5	5	4	14	5	4	5	14
9	3	3	4	4	3	17	5	5	3	13	5	4	4	13
10	2	4	4	4	3	17	5	5	2	12	5	4	4	13
11	3	4	5	4	4	20	5	4	3	12	4	5	4	13
12	4	2	4	3	2	15	4	4	4	12	4	4	3	11
13	4	4	5	5	3	21	2	4	4	10	4	5	5	14
14	3	3	4	5	3	18	2	5	3	10	5	4	5	14
15	3	4	5	4	3	19	4	3	3	10	5	5	4	14
16	3	4	4	5	5	21	2	4	2	8	5	4	5	14
17	3	3	5	5	5	21	4	4	3	11	5	5	5	15
18	4	5	4	5	5	23	5	2	3	10	5	4	5	14
19	2	4	4	4	4	18	4	4	5	13	4	4	4	12
20	2	3	4	5	5	19	5	3	5	13	4	4	5	13
21	2	5	5	5	5	22	5	4	5	14	4	5	5	14
22	4	5	4	4	5	22	5	4	5	14	4	4	5	13
23	3	5	5	4	5	22	5	3	5	13	4	5	5	14

24	4	5	5	2	5	21	5	5	4	14	4	5	5	14
25	5	5	4	2	5	21	5	4	4	13	5	4	5	14
26	5	4	5	2	4	20	4	3	5	12	4	5	4	13
27	3	4	5	3	5	20	4	5	4	13	5	5	4	14
28	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14	5	5	5	15
29	5	5	5	5	4	24	5	5	2	12	4	5	5	14
30	2	5	4	5	4	20	5	5	2	12	4	4	5	13
31	4	5	4	5	4	22	5	5	2	12	4	4	5	13
32	4	5	4	5	4	22	5	4	3	12	4	4	5	13
33	4	4	3	4	5	20	3	4	5	12	5	3	4	12
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
35	5	5	3	5	4	22	3	5	5	13	4	3	5	12
36	2	2	5	2	3	14	5	5	5	15	3	5	2	10
37	2	2	5	2	4	15	5	5	5	15	4	5	2	11
38	4	4	2	4	3	17	2	5	4	11	3	2	4	9
39	2	5	5	5	3	20	2	5	5	12	3	5	3	11
40	2	5	4	5	3	19	3	5	5	13	5	5	4	14
41	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	2	12
42	2	5	5	5	5	22	4	4	5	13	3	4	3	10
43	4	4	4	5	5	22	3	4	4	11	3	4	3	10
44	5	5	5	4	5	24	3	4	3	10	3	4	3	10
45	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	3	5	3	11
46	5	2	5	5	4	21	5	5	5	15	3	5	4	12
47	5	2	5	4	2	18	5	5	4	14	3	5	3	11
48	5	4	4	4	2	19	5	5	4	14	3	5	2	10

49	5	5	4	2	4	20	5	4	4	13	4	4	3	11
50	5	3	4	2	2	16	4	4	3	11	2	4	4	10
51	5	5	3	2	4	19	2	4	5	11	3	4	4	11
52	4	3	5	3	5	20	2	5	5	12	3	5	3	11
53	4	5	3	5	4	21	4	5	4	13	3	3	3	9
54	5	5	5	5	5	25	2	5	5	12	5	4	2	11
55	5	2	5	5	5	22	4	5	5	14	5	4	3	12





# **LAMPIRAN 2**

## **Mean Responden**



**kualitas pelayanan x1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	23,6	23,6	27.1
	3	14	25,4	25,4	55.3
	4	8	14,5	14,5	86.8
	5	20	36,3	36,3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**kualitas pelayanan x1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	21,8	21,8	28.5
	3	13	23,6	23.6	34.2
	4	11	0,2	0,2	65.8
	5	14	25,4	25,4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**kualitas pelayanan x1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	21,8	21,8	21,8
	3	10	18,1	18,1	23.2
	4	15	27,2	27,2	57.9
	5	18	32,7	32,7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**kualitas pelayanan x1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	21,8	21,8	13.2
	3	12	21,8	21,8	21.1
	4	9	16,3	16.3	47.4
	5	22	40	40	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**kualitas pelayanan x1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	25,4	25,4	25,4
	3	18	32,7	32,7	36.8
	4	5	0,9	0,9	60.5
	5	18	32,7	32,7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Kepercayaan x2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	40	40	40
	3	7	12,7	12,7	26.3
	4	13	23,6	23,6	44.7
	5	13	23,6	23,6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Kepercayaan x2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	30,9	30,9	32.6
	3	5	9,0	9,0	13.2

	4	14	25,4	25,4	50.0
	5	19	16,3	16,3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

### Kepercayaan x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	10,9	10,9	15.8
	3	11	20	20	47.4
	4	10	18,1	18,1	71.1
	5	28	50,9	50,9	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

### Kepuasan y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3,3	3.3	5.3
	3	17	30,9	30,9	55.3
	4	20	36,3	36,3	42,7
	5	16	29,9	29,9	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

### Kepuasan y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	32,7	32,7	32,7
	3	4	7,2	7,2	13,2
	4	19	34,5	34,5	57,9
	5	14	25,4	25,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

### Kepuasan y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	38,1	38,1	43,5
	4	11	20	20	52,7
	5	23	41,8	41,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	100,0

# **LAMPIRAN 3**

## **Uji Validitas Responden**



## Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	jumlahx1
x1.1	Pearson Correlation	1	-.153	.301	.004	.366*	.574**
	Sig. (2-tailed)		.358	.066	.981	.024	.000
	N	55	55	55	55	55	55
x1.2	Pearson Correlation	-.153	1	.152	.522**	-.271	.518**
	Sig. (2-tailed)	.358		.363	.001	.099	.001
	N	55	55	55	55	55	55
x1.3	Pearson Correlation	.301	.152	1	-.086	.077	.539**
	Sig. (2-tailed)	.066	.363		.607	.648	.000
	N	55	55	55	55	55	55
x1.4	Pearson Correlation	.004	.522**	-.086	1	-.096	.567**
	Sig. (2-tailed)	.981	.001	.607		.565	.000
	N	55	55	55	55	55	55
x1.5	Pearson Correlation	.366*	-.271	.077	-.096	1	.372*
	Sig. (2-tailed)	.024	.099	.648	.565		.021
	N	55	55	55	55	55	55
jumlahx1	Pearson Correlation	.574**	.518**	.539**	.567**	.372*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.021	
	N	55	55	55	55	55	55

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

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

### Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	jumlahx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.321*	-.122	.586**
	Sig. (2-tailed)		.050	.467	.000
	N	55	55	55	55
x2.2	Pearson Correlation	.321*	1	.335*	.826**
	Sig. (2-tailed)	.050		.040	.000
	N	55	55	55	55
x2.3	Pearson Correlation	-.122	.335*	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.467	.040		.000
	N	55	55	55	55
jumlahx2	Pearson Correlation	.586**	.826**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

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

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

### Correlations

		y1	y2	y3	jumlahy
y1	Pearson Correlation	1	.123	.378*	.688**
	Sig. (2-tailed)		.463	.019	.000
	N	55	55	55	55
y2	Pearson Correlation	.123	1	.011	.579**
	Sig. (2-tailed)	.463		.946	.000
	N	55	55	55	55
y3	Pearson Correlation	.378*	.011	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.019	.946		.000



	N	55	55	55	55
jumlahy	Pearson	.688**	.579**	.730**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

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

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



# **LAMPIRAN 4**

## **Rekapitulasi Kuesioner**



**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
x1.1	35.4474	16.903	.418	.	.637
x1.2	35.6842	17.357	.351	.	.653
x1.3	35.8684	17.361	.387	.	.647
x1.4	35.6579	16.718	.396	.	.640
x1.5	36.1579	18.731	.209	.	.685
jumlahx1	19.8684	5.198	1.000	.	.314

**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
x2.1	19.3158	8.330	.390	.	.774
x2.2	19.1579	6.947	.713	.	.642
x2.3	18.7632	8.186	.410	.	.767
jumlahx2	11.4474	2.686	1.000	.	.399

**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
y1	21.8684	6.442	.555	.	.712
y2	22.0000	6.486	.363	.	.769
y3	21.7895	5.630	.546	.	.688
jumlahy	13.1316	2.117	1.000	.	.353

# **LAMPIRAN 5**

## **Uji Normalitas**



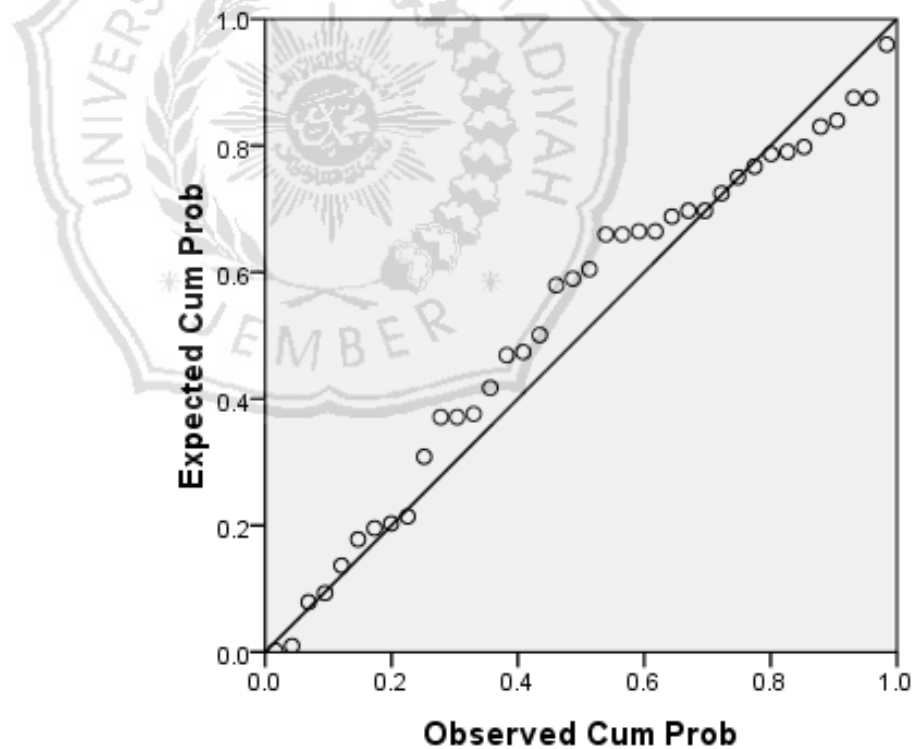
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.7854	14.2825	13.1316	.62473	38
Residual	-3.94485	2.35840	.00000	1.31418	38
Std. Predicted Value	-2.155	1.842	.000	1.000	38
Std. Residual	-2.919	1.745	.000	.973	38

a. Dependent Variable: jumlahy

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Dependent Variable: jumlahy



# **LAMPIRAN 6**

## **Uji Regresi**



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.863	1.735		3.956	.000
	jumlahx1	.382	.065	.708	5.904	.000
	jumlahx2	-.103	.106	-.117	-.976	.336

a. Dependent Variable: jumlahy1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.207	5	19.604	17.533	.000 <sup>a</sup>
	Residual	39.135	50	1.118		
	Total	78.342	55			

a. Predictors: (Constant), jumlahx2, jumlahx1

b. Dependent Variable: jumlahy1

# **LAMPIRAN 7**

## **Uji Multikoloniaritas**





**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	jumlahx1	jumlahx2
1	1	2.984	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	17.067	.32	.06	.93
	3	.006	21.954	.68	.94	.06

a. Dependent Variable: jumlahy

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.440	5	7.220	3.955	.028 <sup>a</sup>
	Residual	63.902	50	1.826		
	Total	78.342	55			

a. Predictors: (Constant), jumlahx2, jumlahx1

b. Dependent Variable: jumlahy

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	jumlahx1	.764	1.310
	jumlahx2	.764	1.310

a. Dependent Variable: jumlahy

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		jumlahx2	jumlahx1
1	Correlations		
	jumlahx2	1.000	-.486
	jumlahx1	-.486	1.000
	Covariances		
	jumlahx2	.024	-.008
	jumlahx1	-.008	.012

a. Dependent Variable: jumlahy



# LAMPIRAN 8

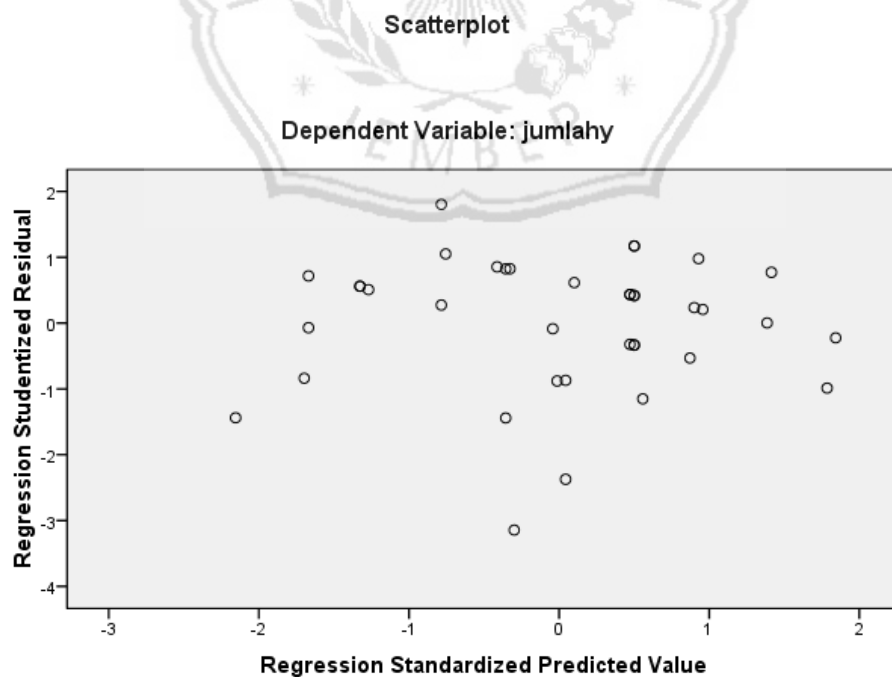
## Uji Heteros



Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.7854	14.2825	13.1316	.62473	55
Std. Predicted Value	-2.155	1.842	.000	1.000	55
Standard Error of Predicted Value	.233	.585	.366	.104	55
Adjusted Predicted Value	11.9704	14.4258	13.1464	.64030	55
Residual	-3.94485	2.35840	.00000	1.31418	55
Std. Residual	-2.919	1.745	.000	.973	55
Stud. Residual	-3.144	1.804	-.005	1.017	55
Deleted Residual	-4.57497	2.51865	-.01487	1.43943	55
Stud. Deleted Residual	-3.658	1.867	-.024	1.077	55
Mahal. Distance	.122	5.953	1.947	1.616	55
Cook's Distance	.000	.526	.033	.086	55
Centered Leverage Value	.003	.161	.053	.044	55

a. Dependent Variable: jumlahy



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.612	2.069		3.678	.001
jumlahx1	.268	.111	.419	2.399	.022
jumlahx2	.018	.155	.020	.115	.909

a. Dependent Variable: jumlahy



# LAMPIRAN 9

## Uji t



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.863	1.735		3.956	.000
	jumlahx1	.382	.065	.708	5.904	.000
	jumlahx2	103	.106	.117	7.976	.003

a. Dependent Variable: jumlahy1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.207	5	19.604	17.533	.000 <sup>a</sup>
	Residual	39.135	50	1.118		
	Total	78.342	55			

a. Predictors: (Constant), jumlahx2, jumlahx1

b. Dependent Variable: jumlahy1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 <sup>a</sup>	.500	.472	1.05742

a. Predictors: (Constant), jumlahx2, jumlahx1

### DOKUMENTASI







PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS SABRANG**  
Jl. Watu Ulo No. 09 Telp. 0336-881734  
S A B R A N G

Kode Pos 68172

Sabrang , 17 September 2018

Nomor : 800/252/311.48/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Hasil Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Fakultas Ekonomi  
Unmuh Jember.

di

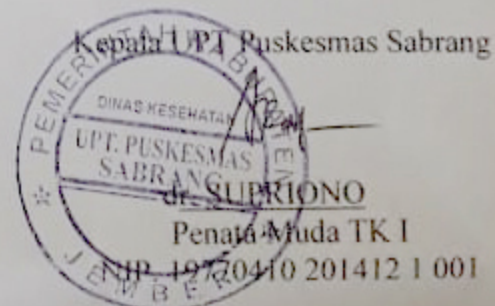
J E M B E R

Melanjutkan surat Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Nomor : 440/17373/311/2018 tanggal 29 Maret 2018 tentang Ijin penelitian, maka dengan ini kami sampaikan , bahwa Mahasiswa di bawah ini :

N a m a : MUHAMAD IKHWANNURROSYIDIN  
N I M : 1410411065  
Fakultas : Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember  
Alamat : Jln. Karimata 49 Kotak Pos 104 Jember

Pada tanggal 29 Maret 2018 s/d 30 Mei 2018 telah melaksanakan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Sabrang Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, tentang " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sabrang Ambulu ( Studi Kasus Puskesmas Sabrang ) "

Demikian disampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.





FORMULIR  
REVISI UJIAN SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF

Dok : FM-00401 20003-08.

Judul : Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap  
Keputusan pasien pada POKESMAS SAREANG  
Peneliti : Muhammad Ikhlwanur Rosyidin  
NIM : 141.041.1065

HARI/TGL: Kamis / 30 Agustus 2018

No.	Penguji	Bagian yang direvisi (jika ada)	Tanda tangan awal	Tanda tangan akhir
1.	Ketua Penguji Drs. M. Nady Azhd MSi	judul skripsi & yg terdapat di buku laporan / daftar monev masalah skripsi yg di Atx		
2.	Anggota (Pembimbing 1) Bayu U	Kontribusi Lampiran		
3.	Anggota (Pembimbing 2) Achmad Hosen H.	Abstrak		