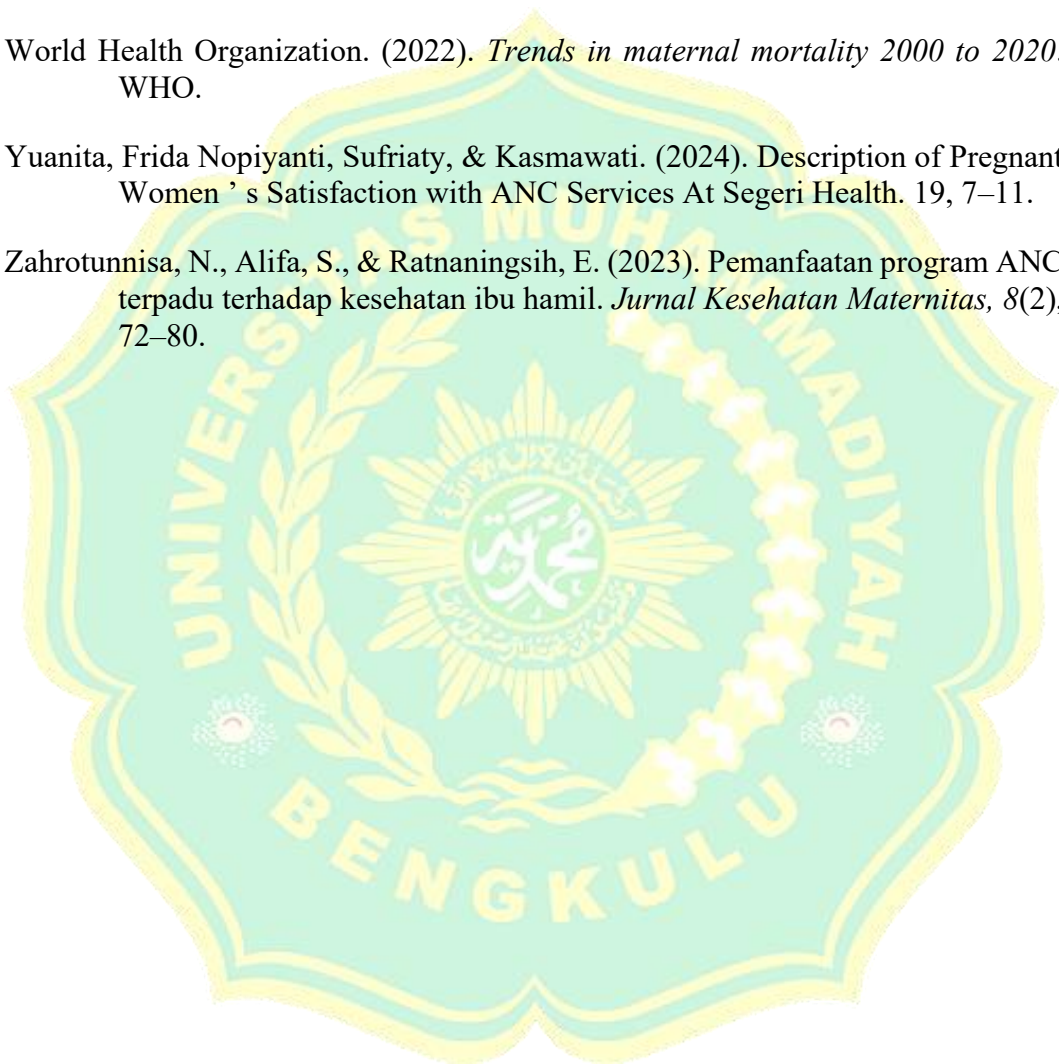


DAFTAR PUSTAKA

- Amin, F. H., Yusriani, & Abbas Habo Hasriwiani. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan Antenatal care (anc) terhadap kepuasan ibu hamil. 6, 14574–14580.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Angka kematian ibu hasil Long Form Sensus Penduduk 2020. BPS RI.
- Badan, Pusat, S. (n.d.). angka-kematian-ibu-aki--maternal-mortality-rate-mmr---hasil-long-form-sp2020-menurut-provinsi (1).
- Dinengsih, S., Kudaryanti, R., & Nurdiani, L. (2024). Analysis of Factors of Pregnant Mother Satisfaction With 10T Antenatal Services in Garut West Java Analisis Faktor Kepuasan Ibu Hamil Terhadap. 10(1). <https://doi.org/10.21070/Midwifery.V10i1.1687>
- Erviana, D., & Azinar, M. (2022). Faktor predisposisi perilaku kesehatan ibu hamil dalam pemanfaatan pelayanan ANC. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 17(1), 33–40.
- Firdaus, M., Hasanah, L., & Ramadhan, A. (2021). Evaluasi mutu pelayanan ANC dalam upaya penurunan risiko kehamilan. *Jurnal Kebidanan Nasional*, 8(3), 120–128.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. In Badan Penerbit Universitas Diponegoro (10th ed.).
- Herinawani, R., Siregar, T., & Puspita, N. (2021). Angka kematian ibu sebagai indikator derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2), 88–95.
- Husniyah, I., Aisanti, Zahria, A., & Susilowati, E. (2022). Open Access. 5(7), 789–795.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman pelayanan antenatal terpadu edisi terbaru. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Profil kesehatan Indonesia tahun 2021. Kemenkes RI.
- Khoerowati. (2024). No Title. 1–5.

- Khatri, R., Smith, J., & Brown, P. (2022). Quality Antenatal care services and maternal outcomes in low-income countries. *International Journal of Maternal Health*, 14(2), 77–86.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mangkuji, B., Sitepu, J., & Pasaribu, C. J. (2025). Hubungan Pelayanan Antenatal care 10 T dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Biru-Biru Tahun 2025. November, 68–84.
- Mariza, A., & Isnaini, N. (2022). No Title. 4(2), 223–233.
- Mashud, A., & Wisda, R. (2018). Metode pengumpulan data primer dalam penelitian kesehatan masyarakat. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 7(2), 44–50.
- Nasriyah, & Ediyono, S. (2023). No Title. 9–30.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan* (Revisi). Rineka Cipta
- Permenkes, & no 21. (2021). BERITA NEGARA. 853.
- Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan.
- Sampouw, N. L. (2019). Hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 4(2), 32–48.
- Senjaya, R., Putra, D., & Anisa, Y. (2022). Teknik analisis data penelitian kuantitatif bidang kesehatan. *Jurnal Statistik Kesehatan*, 4(2), 91–99.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51–57.
- Septiani, A., & Mulyana, D. S. (2023). HUBUNGAN PELAYANAN KEBIDANAN ANTENATAL CARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KLINIK PRATAMA AZ-ZAHRA TAHUN 2022. 7, 473–476.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.

- Sulaimah, S., Rahayu, T., An, S., Husada, N., & Utara, L. (2024). Gambaran program standar pelayanan Antenatal care pada ibu hamil di puskesmas blambangan pagar kabupaten lampung utara tahun 2024. 1(1), 26–30.
- Wisda, M. &. (2018). Analisis strategi promosi dalam pengembangan pariwisata di kabupaten lebak banten. 2, 83–93.
- World Health Organization. (2016). *WHO recommendations on Antenatal care for a positive pregnancy experience*. WHO.
- World Health Organization. (2022). *Trends in maternal mortality 2000 to 2020*. WHO.
- Yuanita, Frida Nopiyanti, Sufriaty, & Kasmawati. (2024). Description of Pregnant Women ' s Satisfaction with ANC Services At Segeri Health. 19, 7–11.
- Zahrotunnisa, N., Alifa, S., & Ratnaningsih, E. (2023). Pemanfaatan program ANC terpadu terhadap kesehatan ibu hamil. *Jurnal Kesehatan Maternitas*, 8(2), 72–80.



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

**Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dan Ibu Nifas
Terhadap Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Wilayah Kerja
Puskesmas Muara Rupit**

Petunjuk Pengisian

1. Berikan tanda ✓ pada jawaban yang sesuai
2. Jawaban bersifat rahasia

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : ____ tahun
3. Pendidikan :
 - ☐ SD
 - ☐ SMP
 - ☐ SMA
 - ☐ Diploma
 - ☐ Sarjana
4. Pekerjaan:
 - ☐ IRT
 - ☐ PNS
 - ☐ Swasta
 - ☐ Wiraswasta
 - ☐ Lainnya: _____
5. Kriteria (pilih salah satu):
 - ☐ Trimester III
 - ☐ Ibu Nifas

B. KUALITAS ANC (SERVQUAL)

1. Tangibles (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Ruang pelayanan ANC bersih dan nyaman					
2	Ruang tunggu tersedia dan nyaman					
3	Fasilitas tempat duduk memadai					
4	Peralatan pemeriksaan lengkap					
5	Peralatan dalam kondisi baik					
6	Lingkungan puskesmas bersih					
7	Petugas berpenampilan rapi					
8	Tersedia media informasi (poster/brosur)					

Ket: 1= Sangat tidak baik 2= Tidak baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik

2. Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur					
2	Pemeriksaan dilakukan dengan teliti					
3	Hasil pemeriksaan diberikan dengan jelas					
4	Jadwal pelayanan tepat waktu					
5	Pelayanan diberikan secara konsisten					
6	Petugas memberikan informasi yang akurat					
7	Pelayanan dapat dipercaya					

Ket: 1= Sangat tidak baik 2= Tidak baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik

3. Responsiveness (Ketanggapan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas cepat melayani pasien					
2	Waktu tunggu tidak terlalu lama					
3	Petugas tanggap terhadap keluhan					
4	Petugas segera membantu saat dibutuhkan					
5	Petugas memberikan pelayanan dengan sigap					
6	Petugas mudah dihubungi/ditemui					

Ket: 1= Sangat tidak baik 2= Tidak baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik

4. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas bersikap ramah dan sopan					
2	Saya merasa aman saat diperiksa					
3	Petugas memiliki pengetahuan yang baik					
4	Petugas memiliki keterampilan yang baik					
5	Petugas memberikan rasa percaya					
6	Privasi pasien terjaga					

Ket: 1= Sangat tidak baik 2= Tidak baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik

5. Empathy (Empati)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas memberi perhatian secara individual					
2	Petugas mendengarkan keluhan dengan baik					
3	Petugas memberikan kesempatan bertanya					
4	Petugas berkomunikasi dengan jelas					
5	Petugas memahami kebutuhan ibu hamil					
6	Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi					

Ket: 1= Sangat tidak baik 2= Tidak baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik

C. KEPUASAN IBU HAMIL

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan pelayanan ANC					
2	Pelayanan sesuai dengan harapan					
3	Saya puas secara keseluruhan					

Ket: 1= Sangat tidak puas 2= Tidak puas 3= Cukup puas 4= Puas 5= Sangat puas

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya akan melakukan kunjungan ulang		
2	Saya akan merekomendasikan ke orang lain		

D. SARAN IBU TERHADAP PELAYANAN ANC KE DEPAN

Silakan tuliskan saran atau masukan Ibu untuk meningkatkan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) di puskesmas ini.

.....

Terima Kasih atas Kesediaan Ibu Menjadi Responden.

Lampiran 2. Surat Pra Penelitian Dan Surat Penelitian Dari Fakultas



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU FAKULTAS ILMU KESEHATAN PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221

fikes.umb.ac.id

fikes@umb.ac.id

(0736) 22765

(0736) 26161

Nomor : 096/P/DF.5/5A/II.3.AU/2025

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Pra Penelitian*

Kepada Yth.

Kepala UPTD Puskesmas Muara Rupit
di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Waba'du teriring salam dan do'a semoga Allah Subhanahuwata'ala senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam beraktivitas mengemban amanah untuk kemajuan umat. Aamiin.

Sehubungan adanya mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan yang ingin melaksanakan kegiatan prapenelitian, an :

Nama : Gita Marsya Utami

NPM : 2213201027

Semester : 8

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Maka melalui surat ini kami mohon agar sekiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan prapenelitian dengan judul Analisis tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal care (Anc) di wilayah kerja puskesmas Muara Rupit.

Demikian, atas kerjasama yang baik dan perkenan dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Bengkulu, 16 April 2026

Prodi Kesmas,



Wati, SKM., MKM

NIDN. 0227119101



umb.ac.id

humas@umb.ac.id

0822-3546-1991



um bengkulu

um bengkulu

um bengkulu



um bengkulu

umbtv

Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
 ● fikes.umb.ac.id
 ● fikes@umb.ac.id

● (0736) 27765
 ● (0736) 26165

Nomor : 918 -IP/DF.05/II.3.AU/I/2026
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Perihal : *Mohon Izin Penelitian*

Kepada Yth,
 Kepala Puskesmas Muara Rupit
 di
 Kabupaten Musi Rawas Utara

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian atas mahasiswa :

Nama : Gita Marsya Utami
 N P M : 2213201027
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Untuk dapat melakukan penelitian skripsi di :

Tempat Penelitian : Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara
 Lama Penelitian : 1 Bulan
 Judul Penelitian Skripsi : Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dan Ibu Nifas Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

sebagai bahan pertimbangan, kami lampirkan proposal skripsi yang telah disetujui oleh dosen pembimbing.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami haturkan terima kasih.

Nasrun Minallah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bengkulu, 17 Juni 2026
 An Dekan
 Wakil Dekan I

Ns. Liza Fitri Lina, S.Kep., M.Kep
 NIDN. 0223038601



● umb.ac.id
 ● humas@umb.ac.id
 ● 0822-3546-1991

● um bengkulu
 ● um bengkulu
 ● um bengkulu

● um bengkulu
 ● umb tv
 ● Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS MUARA RUPIT

Jl. Lintas Sumatera Kelurahan Muara Rupit Kecamatan Rupit, Kode Pos 31653
 Email: puskesmasmuararupit@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 440/597/PKM.MR/VII/2026

Berdasarkan surat rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor: 440/158/DINKES/VII/2026 tanggal Juni 2026 tentang Rekomendasi Izin Penelitian.

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPTD Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara:

Nama : dr. Dewi Paramita, MARS
 NIP : 19880329 202012 2 007
 Pangkat/Gol : Penata / III.c
 Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Muara Rupit

Dengan ini menerangkan:

Nama : Gita Marsya Utami
 NPM/NIM : 2213201027
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Benar telah melaksanakan penelitian di UPTD Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara pada tanggal 26 Juni 2026 s/d 26 Juli 2026 dengan judul: **"Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dan Ibu Nifas Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Provinsi Sumatra Selatan"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Muara Rupit

Pada tanggal : 27 Juli 2026

KEPALA UPTD PUSKESMAS MUARA RUPIT,



dr. Dewi Paramita, MARS
 NIP. 198803292020122007

Tembusan:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Rawas Utara
2. Arsip

Lampiran 4. Dokumentasi



Gambar 1. Izin Penelitian



Gambar 2. Menyerahkan Surat Izin



Gambar 3. Alat Pemeriksaan (USG)



Gambar 4. Ruang Pelayanan ANC



Gambar 5. Edukasi Kepada Ibu Hamil



Gambar 6. Pemeriksaan Kepada Ibu Hamil



Gambar 7. Ruang Tunggu Pelayanan



Gambar 8. Pengisian Kuesioner Pada Ibu Hamil





Gambar 8. Pengisian Kuesioner Pada Ibu Hamil Trimester III

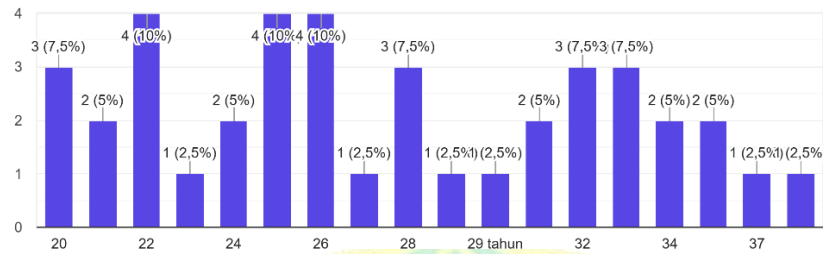


Gambar 9. Pengisian Kuesioner Pada Ibu Hamil Nifas

Lampiran 5. Hasil Data Responden

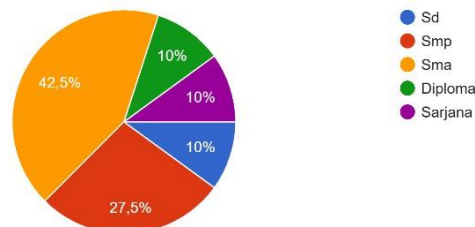
Umur

40 jawaban



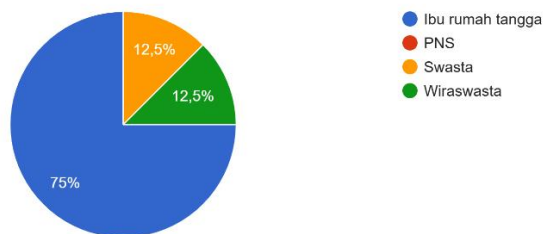
Pendidikan Terakhir

40 jawaban



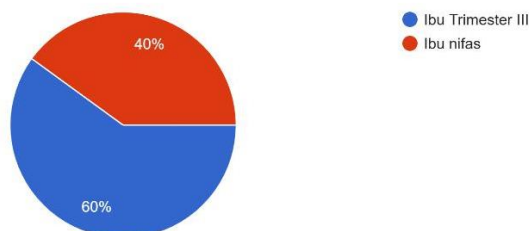
Perkerjaan

40 jawaban



Kriteria

40 jawaban



Lampiran 6. Output Spss Hasil Distribudi Frekuensi

Katagori Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	21	52.5	52.5	52.5
	tidak baik	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

katagori reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	13	32.5	32.5	32.5
	tidak baik	27	67.5	67.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

katagori responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	19	47.5	47.5	47.5
	tidak baik	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

katagori assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	18	45.0	45.0	45.0
	tidak baik	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

katagori empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	18	45.0	45.0	45.0
	tidak baik	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

katagori kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	16	40.0	40.0	40.0
	tidak baik	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Lampiran 7. Output SPSS Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. *Tangibles*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1_T1	25.43	15.635	.631	.808
1_T2	25.40	15.118	.603	.812
1_T3	25.18	15.892	.525	.823
1_T4	25.33	15.866	.660	.806
1_T5	25.13	15.958	.581	.815
1_T6	25.20	15.805	.588	.814
1_T7	24.93	17.251	.439	.832
1_T8	25.55	16.151	.504	.825

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	8

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
28.88	20.369	4.513	8

2. *Reliability*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2_R1	21.58	10.917	.642	.817
2_R2	21.43	10.353	.631	.816
2_R3	21.43	10.866	.549	.829
2_R4	21.78	10.230	.559	.830

2_R5	21.50	10.359	.653	.813
2_R6	21.50	10.513	.616	.819
2_R7	21.40	10.862	.557	.827

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.843	7

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.10	14.041	3.747	7

3. Responsiveness

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3_RS 1	17.15	9.054	.578	.824
3_RS 2	17.40	8.195	.591	.827
3_RS 3	17.22	9.256	.555	.828
3_RS 4	17.35	8.849	.624	.816
3_RS 5	17.38	8.138	.732	.793
3_RS 6	17.38	8.856	.668	.808

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.842	6

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.78	12.179	3.490	6

4. Assurance

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4_A1	18.58	8.661	.590	.824
4_A2	18.38	8.292	.683	.806
4_A3	18.50	8.923	.566	.828
4_A4	18.38	8.138	.642	.814
4_A5	18.23	7.871	.740	.794
4_A6	18.33	8.225	.537	.838

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	6

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.08	11.661	3.415	6

5. Empathy

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5_E1	14.55	5.690	.609	.796
5_E3	14.52	5.281	.622	.794
5_E4	14.42	5.328	.699	.770
5_E5	14.25	5.679	.636	.789
5_E6	14.35	5.669	.557	.811

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.03	8.281	2.878	5

6. Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1	3.45	.562	.469	.
K_2	3.60	.451	.469	.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	2

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.05	1.485	1.218	2

Lampiran 8. Ouput SPSS Hasil Normalitas

Descriptives

			Statistic	Std. Error
Tangibles	Mean		28.88	.714
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	27.43	
		Upper Bound	30.32	
	5% Trimmed Mean		28.75	
	Median		29.00	
	Variance		20.369	
	Std. Deviation		4.513	
	Minimum		19	
	Maximum		40	
	Range		21	
	Interquartile Range		6	
	Skewness		.452	.374
	Kurtosis		.687	.733
Reliability	Mean		25.10	.592
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	23.90	
		Upper Bound	26.30	
	5% Trimmed Mean		24.78	
	Median		24.00	
	Variance		14.041	
	Std. Deviation		3.747	
	Minimum		21	
	Maximum		35	
	Range		14	
	Interquartile Range		5	
	Skewness		1.257	.374
	Kurtosis		1.616	.733
Responsiveness	Mean		20.7750	.55179
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	19.6589	
		Upper Bound	21.8911	
	5% Trimmed Mean		20.5556	
	Median		20.0000	
	Variance		12.179	
	Std. Deviation		3.48982	
	Minimum		15.00	
	Maximum		30.00	
	Range		15.00	
	Interquartile Range		5.00	
	Skewness		.815	.374
	Kurtosis		.621	.733
Assurance	Mean		22.08	.540
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	20.98	
		Upper Bound	23.17	

Empathy	5% Trimmed Mean		21.92	
	Median		22.00	
	Variance		11.661	
	Std. Deviation		3.415	
	Minimum		17	
	Maximum		30	
	Range		13	
	Interquartile Range		5	
	Skewness		.433	.374
	Kurtosis		-.179	.733
	Mean		18.03	.455
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	17.10	
		Upper Bound	18.95	
	5% Trimmed Mean		17.92	
	Median		17.50	
	Variance		8.281	
	Std. Deviation		2.878	
	Minimum		12	
	Maximum		25	
	Range		13	
	Interquartile Range		4	
	Skewness		.572	.374
	Kurtosis		.484	.733
Kepuasan	Mean		7.05	.193
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	6.66	
		Upper Bound	7.44	
	5% Trimmed Mean		7.00	
	Median		7.00	
	Variance		1.485	
	Std. Deviation		1.218	
	Minimum		5	
	Maximum		10	
	Range		5	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		.258	.374
	Kurtosis		.088	.733

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tangibles	.119	40	.157	.965	40	.242
Reliability	.186	40	.001	.856	40	.000
Responsiveness	.144	40	.035	.937	40	.027
Assurance	.116	40	.189	.947	40	.061
Empathy	.139	40	.049	.948	40	.064
Kepuasan	.182	40	.002	.901	40	.002

a. Lilliefors Significance Correction

Lampiran 9. Ouput SPSS Hasil *Chi Square*

1. *Tangibles*

Crosstab

			katagori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Katagori Tangibles	baik	Count	13	8	21
		Expected Count	8.4	12.6	21.0
		% within Katagori Tangibles	61.9%	38.1%	100.0%
		% within katagori kepuasan	81.3%	33.3%	52.5%
		% of Total	32.5%	20.0%	52.5%
	tidak baik	Count	3	16	19
		Expected Count	7.6	11.4	19.0
		% within Katagori Tangibles	15.8%	84.2%	100.0%
		% within katagori kepuasan	18.8%	66.7%	47.5%
		% of Total	7.5%	40.0%	47.5%
Total	Count	16	24	40	
	Expected Count	16.0	24.0	40.0	
	% within Katagori Tangibles	40.0%	60.0%	100.0%	
	% within katagori kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	40.0%	60.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	8.839 ^a	1	.003		
Continuity Correction ^b	7.022	1	.008		
Likelihood Ratio	9.357	1	.002		
Fisher's Exact Test				.004	.003
Linear-by-Linear Association	8.618	1	.003		
N of Valid Cases	40				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.60.

b. Computed only for a 2x2 table

2. *Reliability*

Crosstab

			katagori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
katagori reliability	baik	Count	11	2	13
		Expected Count	5.2	7.8	13.0
		% within katagori reliability	84.6%	15.4%	100.0%
		% within katagori kepuasan	68.8%	8.3%	32.5%
		% of Total	27.5%	5.0%	32.5%
	tidak baik	Count	5	22	27
		Expected Count	10.8	16.2	27.0
		% within katagori reliability	18.5%	81.5%	100.0%
		% within katagori kepuasan	31.3%	91.7%	67.5%
		% of Total	12.5%	55.0%	67.5%
Total	Count	16	24	40	
	Expected Count	16.0	24.0	40.0	
	% within katagori reliability	40.0%	60.0%	100.0%	
	% within katagori kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	40.0%	60.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	15.973 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	13.338	1	.000		
Likelihood Ratio	16.804	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	15.574	1	.000		
N of Valid Cases	40				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.20.

b. Computed only for a 2x2 table

3. Responsiveness

Crosstab

		katagori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
katagori responsiveness	baik	Count	13	6
		Expected Count	7.6	11.4
		% within katagori responsiveness	68.4%	31.6%
		% within katagori kepuasan	81.3%	25.0%
		% of Total	32.5%	15.0%
	tidak baik	Count	3	18
		Expected Count	8.4	12.6
		% within katagori responsiveness	14.3%	85.7%
		% within katagori kepuasan	18.8%	75.0%
		% of Total	7.5%	45.0%
Total	Count		16	24
	Expected Count		16.0	24.0
	% within katagori responsiveness		40.0%	60.0%
	% within katagori kepuasan		100.0%	100.0%
	% of Total		40.0%	60.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	12.180 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	10.029	1	.002		
Likelihood Ratio	12.917	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.876	1	.001		
N of Valid Cases	40				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.60.

b. Computed only for a 2x2 table

4. Assurance

Crosstab

katagori assurance	baik		katagori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
		Count	12	6	18
		Expected Count	7.2	10.8	18.0
		% within katagori assurance	66.7%	33.3%	100.0%
		% within katagori kepuasan	75.0%	25.0%	45.0%
		% of Total	30.0%	15.0%	45.0%
	tidak baik	Count	4	18	22
		Expected Count	8.8	13.2	22.0
		% within katagori assurance	18.2%	81.8%	100.0%
		% within katagori kepuasan	25.0%	75.0%	55.0%
		% of Total	10.0%	45.0%	55.0%
Total		Count	16	24	40
		Expected Count	16.0	24.0	40.0
		% within katagori assurance	40.0%	60.0%	100.0%
		% within katagori kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	40.0%	60.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	9.697 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	7.782	1	.005		
Likelihood Ratio	10.064	1	.002		
Fisher's Exact Test				.003	.002
Linear-by-Linear Association	9.455	1	.002		
N of Valid Cases	40				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.20.

b. Computed only for a 2x2 table

5. Empathy

Crosstab

katagori empathy	baik		katagori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
		Count	10	8	18
		Expected Count	7.2	10.8	18.0
		% within katagori empathy	55.6%	44.4%	100.0%
		% within katagori kepuasan	62.5%	33.3%	45.0%
		% of Total	25.0%	20.0%	45.0%
	tidak baik	Count	6	16	22
		Expected Count	8.8	13.2	22.0
		% within katagori empathy	27.3%	72.7%	100.0%
		% within katagori kepuasan	37.5%	66.7%	55.0%
		% of Total	15.0%	40.0%	55.0%
Total		Count	16	24	40
		Expected Count	16.0	24.0	40.0
		% within katagori empathy	40.0%	60.0%	100.0%
		% within katagori kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	40.0%	60.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	3.300 ^a	1	.069		
Continuity Correction ^b	2.226	1	.136		
Likelihood Ratio	3.328	1	.068		
Fisher's Exact Test				.106	.068
Linear-by-Linear Association	3.217	1	.073		
N of Valid Cases	40				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.20.

b. Computed only for a 2x2 table

