

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK UIN  
SUNAN KALIJAGA MELALUI INTEGRASI *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi persyaratan  
mencapai derajat Strata – 1  
Program Studi Teknik Industri**



**Disusun oleh:**

**Aris Widodo  
NIM. 09660004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2013**



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3289/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Melalui *Integrasi Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus Di Poliklinik UIN Sunan Kalijaga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Aris Widodo  
NIM : 09650004  
Telah dimunaqasyahkan pada : 16 Oktober 2013  
Nilai Munaqasyah : B

Den dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Siti Husna Anu Syukri, M.T  
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Tutik Ferihah, S.T  
NIP.19800706 200501 2 007

Penguji II

Syaeful Arief, M.T

Yogyakarta, 28 Oktober 2013  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D  
NIP. 19580919 198603 1 002

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aris Widodo  
NIM : 09660004  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
POLIKLINIK UIN SUNAN KALIJAGA MELALUI INTEGRASI  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain.

Yogyakarta, 02 Oktober 2013

Yang menyatakan



Aris Widodo

NIM. 09660004



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Peretujuan Skripsi

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Aris Widodo  
NIM : 09660004  
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Layanan POLIKLINIK Uin Sunan Kalijaga Melalui Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality function deployment* (QFD)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimuncakpyahkan. Atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 1 Oktober 2013

Pembimbing

Siti Husna Nisa Syukri, M.T

NIP. 197611272006042001

## KATA PENGANTAR

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

Dengan ucapan rasa syukur penulis atas segala nikmat dan karuniannya yang telah diberikan oleh Allah swt maka penulis mengucapkan “الحمد لله رب العالمين” sehingga skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik Uin Sunan Kalijaga Melalui Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dapat selesai dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad saw beserta keluarga, sahabat-sahabat dan para pengikutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya partisipasi, dukungan dan doa dari berbagai pihak tentu skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Arya Wirabhuana, S.T, MSc selaku Ketua Jurusan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga
2. Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., MT selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
3. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Jurusan Teknik Industri fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

4. Bapak Purwanto, S.E.,MM selaku Kepala Manajemen Administrasi Poliklinik UIN Sunan Kalijaga yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi dalam rangka membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu dr. Diana Rismajani selaku Ketua Pusat Pelayanan Kesehatan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh pegawai/karyawan poliklinik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang bersedia membantu penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Para pengguna poliklinik yang tidak bisa saya sebutkan nama-namanya, yang telah membantu mengisi kuesioner untuk mendukung penyelesaian tugas akhir ini.
8. Almarhum Ayah yang selalu menjadi motivasi saya untuk terus berjuang mencari ilmu, semoga apa yang saya lakukan selama ini mendapatkan ridho dari Allah SWT.
9. Ibuku dan adik-adikku yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan kepada saya baik moril maupun materiil selama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga.
10. Semua teman-teman seangkatan dan seperjuangan Teknik Industri 2009 yang saya banggakan.
11. Abah kyai dan teman-teman senasib seperjuangan di Pondok Pesantren Nailul Ula. Saya sangat menyadari bahwa disitulah kawah candradimuka saya dan

hanya ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya yang bisa saya haturkan wabil khusus kepada Abah Kyai.

Atas dukungannya dari semua pihak diatas, saya ucapkan banyak terima kasih semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih kepada semuanya. Tak lupa penulis juga meminta kritik dan sarannya kepada para pembaca karena skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Terakhir, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat keilmuan khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca serta dapat memberikan inspirasi, sumbangan keilmuan bagi semua pihak dan semoga skripsi ini bisa dikembangkan oleh peneliti lain menjadi skripsi yang lebih baik lagi. *Amin ya robbal 'alamin.*

Yogyakarta, 11 Oktober 2013

Penulis,

Aris Widodo

NIM. 09660004

## HALAMAN MOTTO

*"Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah,  
kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan  
membenarkan kebenaran oranglain  
atas kekeliruan diri sendiri."*

*Sebagaimana dikatakan Muhammad bin Al-Hasan bin  
Abdullah dalam syairnya :*

*"Belajarlah! Sebab ilmu adalah penghias bagi pemiliknya.  
dia berlebihan, dan pertanda segala pujian, Jadikan  
hari-harimu untuk menambah ilmu. Dan  
berenanglah di lautan ilmu  
yang berguna."*



*HALAMAN PERSEMBAHAN*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk almamaterku  
program studi Teknik Industri fakultas sains  
dan teknologi UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7

2.2	Landasan Teori .....	12
2.2.1	Kualitas .....	12
2.2.2	Menejemen Kualitas dalam Industri Jasa .....	13
2.2.3	Konsep Pelanggan .....	15
2.2.4	Metode pengukuran kepuasan pelanggan .....	16
2.2.5	Konsep Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	18
2.2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
2.2.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	25
2.2.8	Matriks Rumah Kualitas ( <i>House Of Quality</i> ).....	26
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Obyek Penelitian.....	36
3.2	Data Penelitian.....	36
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4	Metode Pengolahan Data .....	41
3.4.1	Uji validitas dan uji reliabilitas .....	41
3.5	Metode Analisis Data.....	44
3.6	Diagram Alir Penelitian .....	44
 <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran umum perusahaan .....	46
4.1.2	Pengumpulan data .....	47
4.1.3	Data responden .....	48
4.1.4	Klasifikasi jenis kelamin responden .....	48

4.1.5	Klasifikasi usia responden .....	49
4.1.6	Klasifikasi pekerjaan responden.....	50
4.1.7	Klasifikasi intensitas penggunaan jasa poliklinik .....	51
4.2	Penentuan atribut kualitas .....	52
4.3	Uji validitas dan reliabilitas.....	54
4.3.1	Uji validitas .....	54
4.3.2	Uji reliabilitas .....	62
4.4	Analisis servqual.....	67
4.5	Identifikasi matriks IPA .....	71
4.6	Integrasi IPA dan QFD.....	77
4.7	Analisis hasil pengolahan data .....	95
4.7.1	<i>Service Quality</i> .....	95
4.7.2	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	97
4.7.3	<i>House Of Quality</i> .....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Saran.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matrik IPA .....	23
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i> .....	27
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	45
Gambar 4.1 Prosentase Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.2 Prosentase Usia Responden.....	50
Gambar 4.3 Prosentase Pekerjaan Responden.....	51
Gambar 4.4 Prosentase Pengguna Jasa Poliklinik .....	52
Gambar 4.5 Matriks IPA .....	74
Gambar 4.6 Hubungan Matriks <i>whats</i> dan <i>hows</i> .....	90
Gambar 4.7 Hubungan antar respon teknis .....	92
Gambar 4.8 <i>Quality Function Deployment</i> .....	114

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian .....	11
Tabel 2.2 Kriteria <i>goal</i> .....	31
Tabel 2.3 Kriteria <i>Sales Point</i> .....	32
Tabel 2.4 Nilai matrik hubungan .....	33
Tabel 2.5 Nilai arah perbaikan.....	34
Tabel 2.6 Nilai korelasi karakteristik teknik .....	31
Tabel 4.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden .....	48

Tabel 4.2	Klasifikasi Usia Responden .....	49
Tabel 4.3	Klasifikasi Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4.4	Klasifikasi Intensitas Penggunaan Jasa Poliklinik .....	51
Tabel 4.5	Atribut-atribut Layanan .....	53
Tabel 4.6	Uji Validitas Tingkat Persepsi.....	56
Tabel 4.7	Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	58
Tabel 4.8	Uji Validitas Tingkat Harapan .....	60
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	63
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	64
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	66
Tabel 4.12	Perhitungan Nilai Rata-Rata .....	68
Tabel 4.13	Nilai gap Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	70
Tabel 4.14	Nilai Tingkat Persepsi dan Tingkat Kepentingan.....	72
Tabel 4.15	Atribut-atribut Kuadran I .....	75
Tabel 4.16	Atribut-atribut Kuadran II.....	76
Tabel 4.17	Atribut-atribut Kuadran III.....	76
Tabel 4.18	Atribut-atribut Kuadran IV .....	77
Tabel 4.19	<i>Customer Needs</i> .....	78
Tabel 4.20	Rata-rata Tingkat Kepentingan .....	80
Tabel 4.21	Rata-rata Tingkat Persepsi .....	81

Tabel 4.22	Kriteria <i>goal</i> .....	82
Tabel 4.23	Nilai <i>goal</i> .....	82
Tabel 4.24	Kriteria <i>Sales point</i> .....	83
Tabel 4.25	Nilai <i>Sales point</i> .....	84
Tabel 4.26	Nilai <i>Scale up factor</i> .....	84
Tabel 4.27	Nilai <i>Raw weight</i> .....	85
Tabel 4.28	Nilai <i>Normalized raw weight</i> .....	86
Tabel 4.29	<i>Technical Respons</i> .....	87
Tabel 4.30	Nilai Matriks Hubungan .....	88
Tabel 4.31	Korelasi Karakteristik Teknik .....	91
Tabel 4.32	Nilai Arah Perubahan/Perbaikan .....	93
Tabel 4.33	<i>Technical Matrix</i> .....	94
Tabel 4.34	Target teknik .....	106
Tabel 4.35	Nilai prioritas.....	109

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat keterangan melakukan penelitian

Lampiran 2 Permohonan pengisian kuesioner

Lampiran 3 Petunjuk pengisian kuesioner

Lampiran 4 Kuesioner tingkat kepentingan

Lampiran 5 Kuesioner tingkat kinerja/persepsi

Lampiran 6 Kuesioner tingkat harapan

Lampiran 7 Kuesioner nilai sales point

Lampiran 9 Hasil rekapitulasi kuesioner tingkat persepsi

Lampiran 11 Hasil rekapitulasi kuesioner tingkat kepentingan

Lampiran 13 Hasil rekapitulasi kuesioner tingkat harapan

Lampiran 15 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 26 *Technical Response*

Lampiran 27 Target

Lampiran 29 Tabel r





**DAFTAR ISTILAH**

ASI	= <i>American Supplier Institute</i>
PKSI	= Pusat Komputer dan Sistem Informasi
<i>House Of Quality</i>	= Rumah Kualitas Terpadu
PPGD	= Pertolongan Penderita Gawat Darurat
EKG	= <i>Elektrokardiograf</i>



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK UIN SUNAN  
KALIJAGA MELALUI INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(QFD)**

**Aris Widodo**

**NIM : 09660004**

---

---

**ABSTRAK**

*UIN Suka Health Center merupakan unit pelayanan kesehatan di kampus UIN Sunan Kalijaga. Adapun fungsinya adalah memberikan layanan jasa kesehatan kepada civitas akademika dan masyarakat umum. Oleh karena itu UIN Suka Health Center harus terus menerus meningkatkan kualitas layanan agar kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Tujuan dari penelitian adalah untuk mencari strategi terbaik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). Hasil dari memperbaiki kualitas layanan penelitian ini adanya 14 kegiatan yang harus dilakukan oleh poliklinik yaitu, perbaikan untuk tata letak ruangan, pengadaan fasilitas ruang tunggu, pembenahan ruang tunggu, penambahan dokter spesialis, penilaian kinerja karyawan, penambahan cermin dan standart pakaian yang dikenakan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, menyediakan SDM yang kompeten, peningkatan kinerja karyawan, mengadakan pelatihan pertolongan penderita gawat darurat, memberikan asuransi bagi pasien, menyediakan kotak kritik dan saran, mengadakan tes evaluasi pelayanan pegawai, evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan.*

*Kata kunci : UIN Suka Health Center, IPA, QFD*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Poliklinik UIN Sunan Kalijaga salah satu fasilitas kesehatan yang berdiri di lingkungan internal kampus Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Berdirinya poliklinik bertujuan untuk melayani kesehatan dengan berbasis program jaminan kesehatan (asuransi), meningkatkan akses pelayanan kesehatan baik bersifat penyembuhan, dan pemulihan bagi pasien khususnya civitas akademika dan masyarakat pada umumnya. Adapun program layanan klinik dan medis yang diberikan oleh poliklinik meliputi pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, pelayanan bedah minor dan pelayanan gawat darurat sedangkan layanan penunjang medis meliputi radiologi, *elektrokardiogram* (EKG), *bedside laboratory*, fisioterapi, farmasi, pelayanan promosi kesehatan.

Poliklinik UIN Sunan Kalijaga sebagai suatu industri jasa pelayanan kesehatan pada dasarnya bersifat sosio ekonomi yaitu disamping kegiatan-kegiatan yang dijalankannya mengandung nilai-nilai sosial juga memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi. Di era globalisasi ini pengelolaan jasa pelayanan poliklinik UIN Sunan Kalijaga dihadapkan pada paradigma baru. Paradigma baru tersebut muncul terutama didorong oleh perubahan pandangan, baik para pengguna jasa atau pasien, provider/pemberi jasa kesehatan atau tenaga medis, paramedis, dan tenaga kesehatan lainnya.

Perubahan pandangan dari sisi pengguna jasa atau pasien adalah bahwa poliklinik UIN Sunan Kalijaga harus lebih mampu memberikan pelayanan medik dan spesialistik dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, dan cepat tanggap atas keluhan, serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman.

Pandangan dari pihak poliklinik UIN Sunan Kalijaga, menekankan bahwa poliklinik UIN Sunan Kalijaga harus terus meningkatkan citranya dan meningkatkan efisiensi dalam mengoperasikan poliklinik sehingga rencana dan sasaran organisasi dapat tercapai secara efektif, termasuk dapat menghasilkan keuntungan.

Pandangan dari provider/pemberi jasa kesehatan poliklinik UIN Sunan Kalijaga menekankan bahwa suatu poliklinik harus mampu meningkatkan kemampuan atau kemajuan pelayanan yang mencakup upaya mempertahankan tingkat kemajuan dari kecanggihan peralatan medis, menjaga kehandalan informasi dengan kecepatan memperoleh dan ketepatannya, dan terus meningkatkan efisiensi penyelenggaraan jasa pelayanan kesehatan poliklinik.

Karena tuntutan pengguna atau pasien yang semakin kritis dalam mendapatkan layanan jasa kesehatan yang berkualitas maka poliklinik UIN Sunan Kalijaga harus mampu memberikan pelayanan (*service*) yang bagus, fasilitas kesehatan yang memadai dengan harga yang standar. Adapun untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan pada penelitian ini akan menerapkan integrasi konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) dan

*Quality Function Deployment* (QFD). Konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan yang mendasarkan pola analisisnya pada pengaruh dua faktor yaitu harapan konsumen akan kinerja sebuah produk/jasa dan kenyataan yang mereka terima setelah mengkonsumsi produk/jasa tersebut. *Quality Function Deployment* tidak hanya untuk mengetahui *voice of customer*, QFD digunakan untuk membantu melaksanakan perencanaan organisasi dan pelayanan serta digunakan untuk memusatkan perhatian pada hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam penyusunan standar layanan.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pokok permasalahan dapat diuraikan sebagai berikut : “Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh poliklinik UIN Sunan Kalijaga dan atribut-atribut layanan yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk meningkatkan kualitas layanan di poliklinik UIN Sunan Kalijaga berdasarkan konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD)?”

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang telah disediakan oleh poliklinik UIN Sunan Kalijaga sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan di poliklinik UIN Sunan Kalijaga melalui IPA dan QFD.
3. Memberikan usulan atau merekomendasikan perbaikan sistem kualitas pelayanan poliklinik UIN Sunan Kalijaga.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini harapannya bisa memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada manajemen poliklinik UIN Sunan Kalijaga sebagai bahan evaluasi dalam merancang strategi dan program pelaksana peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan dimasa depan.
2. Untuk pembelajaran bagi mahasiswa dalam memecahkan permasalahan melalui integrasi *Importance Performace Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan supaya penelitian ini terarah maka perlu adanya batasan masalah, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek yang diteliti adalah pengguna jasa poliklinik UIN Sunan Kalijaga yang berusia 17-55 tahun. Peneliti membatasi usia responden 17-55 tahun karena diantara usia tersebut responden diasumsikan dapat berfikir kritis terhadap pelayanan poliklinik UIN Sunan Kalijaga

2. Pelanggan poliklinik yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan yang pernah merasakan pelayanan jasa poliklinik (minimal 3 kali).

## **1.6 Sistematika penulisan**

Untuk memudahkan mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan yang terbagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang langkah-langkah yang akan dilakukan mulai dari awal penelitian sampai berakhirnya penelitian dalam memecahkan permasalahan dengan menggunakan metode yang digunakan.

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL**

Mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut secara komprehensif.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan konsep servqual dengan menghitung gap dan dilanjutkan dengan klasifikasi atribut layanan menggunakan diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) kemudian dilanjutkan dengan perbaikan kualitas menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan poliklinik UIN Sunan Kalijaga yang ada saat ini masih kurang memuaskan pengguna, karena nilai kepuasan lebih kecil dari nilai yang diharapkan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai gap yang semuanya negatif. Hasil analisis dengan menggunakan diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan 9 layanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya, yaitu:
  - Tata letak ruangan poliklinik bagus
  - Ruang tunggu poliklinik bagus
  - Poliklinik menyediakan dokter spesialis
  - Petugas poliklinik berpenampilan rapi
  - Poliklinik dapat diandalkan dalam melayani pasien
  - Petugas poliklinik tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan pasien

- Biaya perawatan di poliklinik terjangkau
  - Petugas poliklinik tahu apa yang menjadi kebutuhan pasien
  - Poliklinik memahami apa yang menjadi tanggung jawab pelayanan
2. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *House Of Quality* (HOQ) maka didapatkan hasil rekomendasi nilai prioritas dari *technical response*. Dengan adanya nilai prioritas maka pihak manajemen akan lebih mudah untuk memprioritaskan atribut yang perlu dilakukan perbaikan secepatnya berdasarkan kebutuhan penggunaan poliklinik. Hasil nilai prioritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.35 Nilai Prioritas**

<i>Technical response</i>	<i>Nilai prioritas</i>
Peningkatan kinerja karyawan poliklinik	1
Pembenahan ruang tunggu poliklinik	2
Mengadanya tes evaluasi pelayanan petugas poliklinik	3
Evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan	4
penambahan cermin dan standart pakaian yang dikenakan pada jam kerja	5
Mengadakan pelatihan PPGD (pertolongan penderita gawat darurat)	6
Menyediakan SDM yang kompeten dibidangnya	7
Menyediakan kotak kritik dan saran	8
Pengadaan fasilitas ruang tunggu	9
Penambahan dokter spesialis	10
Perbaikan tata letak ruangan poliklinik	11
Memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan (asuransi) bagi pasien	12
Adanya penilaian kinerja karyawan	13
Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi	14

Sumber: (Pengolahan dengan HOQ, 2013)

3. Target perbaikan pelayanan poliklinik UIN Sunan Kalijaga yang menjadi prioritas berdasarkan *House Of Quality* adalah:
  - a. Peningkatan kinerja karyawan poliklinik targetnya adalah diadakan pelatihan PPGD (pertolongan penderita gawat darurat) kemudian menjalankan program pengendalian mutu/kualitas untuk mencapai *patient safety goals* yang meliputi: kesalahan obat, komunikasi efektif, mencegah salah orang (identitas pasien), salah tempat, atau salah prosedur pemeriksaan **dan menerapkan Sistem 3 S (Senyum, Salam, Sapa)**
  - b. Pembenahan ruang tunggu poliklinik targetnya melakukan perubahan posisi ruang tunggu poliklinik perlu dilakukan untuk menghindarkan dari ketidaknyamanan pasien yang akan melakukan pemeriksaan dengan memperluas ruangan dan menambahkan kursi ruang tunggu.
  - c. Mengadakan tes evaluasi pelayanan petugas poliklinik targetnya yaitu diadakan tes evaluasi pengetahuan petugas poliklinik tentang kinerja pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna poliklinik secara berkala waktu disesuaikan dengan kemampuan pihak poliklinik.
  - d. Evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan targetnya adalah diadakan rapat evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan minimal sebulan sekali

- e. Penambahan cermin dan standar pakaian yang dikenakan pada jam kerja targetnya pengadaan cermin di ruang-ruang yang strategis serta minimal petugas memiliki satu standar berpakaian dinas yang dikenakan. Agar karyawan tetap terlihat rapi dan *elegant*.
- f. Mengadakan pelatihan PPGD targetnya diadakan pelatihan PPGD (pertolongan penderita gawat darurat) minimal 6 bulan sekali, waktu disesuaikan dengan kemampuan pihak poliklinik
- g. Menyediakan SDM yang kompeten dibidangnya targetnya adanya penambahan tenaga medis karena saat ini poliklinik hanya mempunyai satu dokter umum yang bertugas melayani pasien poliklinik.
- h. Menyediakan kotak kritik dan saran targetnya yaitu pengadaan satu buah kotak kritik dan saran yang berfungsi untuk menampung kritik dan saran yang diharapkan pasien.
- i. Pengadaan fasilitas ruang tunggu targetnya adalah menambahkan satu unit AC, TV yang akan dipasang diruang tunggu, dan buku-buku majalah serta langganan Koran harian.
- j. Penambahan dokter spesialis targetnya adalah menyediakan dokter spesialis yang lengkap.
- k. Perbaiki tata letak ruangan poliklinik targetnya merubah posisi tata letak ruangan poliklinik, menata kembali posisi tempat check-up, memperluas ruang tunggu.

- l. Memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pasien target dari poliklinik yaitu membuatkan JPK (jaminan pemeliharaan kesehatan) agar pasien ringan dalam mengeluarkan biaya perawatan.
- m. Penilaian kinerja petugas targetnya yaitu dilakukan penilaian kinerja petugas setiap satu tahun sekali, penilaian kinerja karyawan tersebut menggunakan nilai kumulatif kinerja karyawan sekaligus pemberian penghargaan atau *reward* bagi petugas yang bagus kinerjanya.
- n. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi targetnya adalah perbaikan sistem informasi dan komunikasi yang ada saat ini. Dengan bekerja sama dengan PKS (pusat komputer dan sistem informasi) untuk mengembangkan sistem layanan terintegrasi agar memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan serta perbaikan sistem informasi dan komunikasi, mengganti komputer yang rusak.

## 5.2 Saran

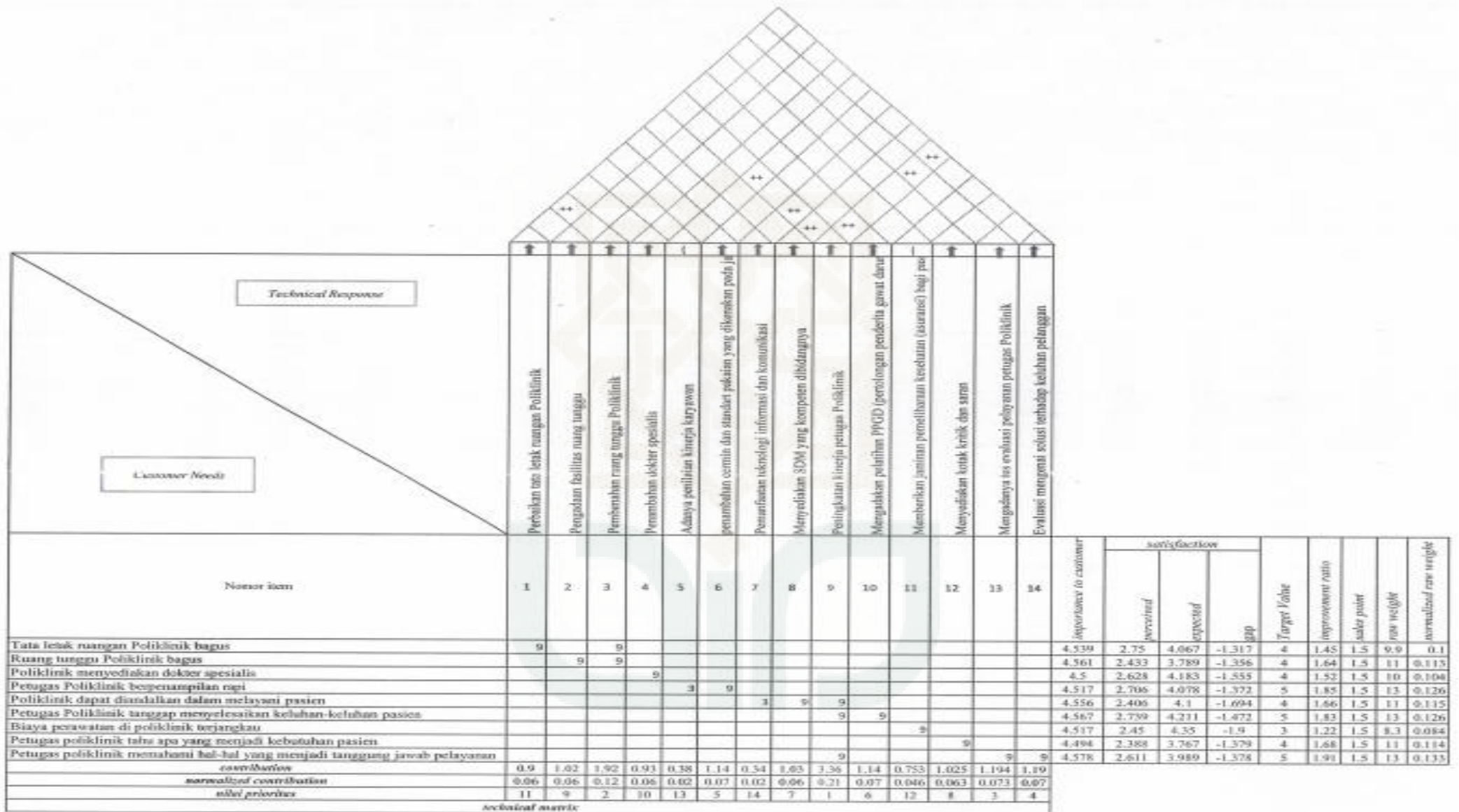
Saran-saran yang dapat diberikan dari peneliti yaitu:

1. Memperkuat kelompok kerja (*teamwork*) agar penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan QFD dapat berhasil.
2. Hendaknya pihak poliklinik UIN Sunan Kalijaga dapat melihat prioritas utama kebutuhan mana yang paling dibutuhkan bagi

pengguna poliklinik, sehingga kepuasan dapat terpenuhi dengan baik.

3. Perbaiki kualitas layanan jasa poliklinik UIN Sunan Kalijaga sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan.





Gambar 4.8 Quality Function Deployment

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- ASI, 2003. Benefit of QFD, [www.asiusa.com/component/search/benefitofQFD](http://www.asiusa.com/component/search/benefitofQFD)
- Brandt, D.R., 2000, “An “Outside-In” Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation”, White Paper Series, Volume 2 – 2000
- Eshan, Jaiswal., S., Nov-Dec 2012. *A Case Study on Quality Function Deployment (QFD)*: IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering (IOSR-JMCE) ISSN: 2278-1684 Volume 3, Issue 6 pp. 27-35.
- Gasperz, V. 2002. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ghozali, I. 2005. *Analisis Multivarian Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harijono, H. dan Soepangkat, B.O.P. 2011. *Upaya peningkatan kualitas layanan farmasi RSK. ST Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV, Surabaya 23 Juli 2011
- Herwanto, D., Ikatrinasari, Z. F. dan Yuliani, E. N. S. 2012. *Improving The Service Quality by Using Importance Performance Analysis and House Of Quality in SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang*. Journal. Vol. 2, No 3



- Joshi, N., Baser, N., dan Brahmhatt, M. 2011. Adapting The Servqual Scale To Hospital Services: An Empirical Investigation Of Patients' Perceptions Of Service Quality. International Journal of Multidisciplinary Research Vol.1 Issue 8
- Yang, K. 2008. Voice of the Customer Capture and Analysis SixSigma Operational Methods. United States of America: The McGraw-Hill Companies
- Kitcharoen, K. 2004. *The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. ABAC Journal Vol. 24
- Kotler, P. 2002. *Marketing Management*, 3. Millennium Edition, New Jersey: Prentice Hall International
- Kuncoro, M. 2007 *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis? (Edisi 3)*. Jakarta: Erlangga.
- Marliana, S. dan Dharmastiti, R. 2008, Integrasi Servqual Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi 2008 – IST AKPRIND Yogyakarta
- Parasuraman, Valarie, L., dan Zeithaml, A. 1990. Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : the Free Press A Division of Macmillan.
- Priyatno, D. 2011. Buku Saku Spps Analisis Statistik Data. Yogyakarta : Mediakom

- Satriotomo, D. 2011. Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna. Semarang : tesis program pascasarjana universitas diponegoro.
- Setiawan, R. 2005. *Analisa tingkat kepuasan pengguna kereta api komuter surabaya – sidoarjo*. Surabaya : skripsi jurusan Teknik Sipil Universitas Kristen
- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1987, Metode Penelitian Survei, LP3E. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada
- Soedjono, M. 2012. *Analisis usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi konsep Servqual, Kano dan QFD di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 1, No 1
- Sugiyono, 2006. Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan,. Bandung CV : Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta..

Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*, Edisi Revisi,  
Yogyakarta, Andi

Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta

Zeithaml, V. A., Berry, L. dan Parasuraman. 1998. Servqual: A Multiple-Item Scale  
for Measuring Consumer Perceptions of Quality. *Journal of Retailing* vol.64  
no.1 spring.

Lampiran 1



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PUSAT PELAYANAN KESEHATAN  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp.(fax). 0274- 519675

**SURAT KETERANGAN**

No. :.....

Yang bertanda tangan dibawah ini kami Ketua Pusat Pelayanan Kesehatan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa, mahasiswa yang tercantum dibawah ini :

Nama : Aris Widodo  
Mahasiswa : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Jurusan : Teknik Industri  
NIM : 09660004

Benar-benar telah melakukan penelitian di Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dilaksanakan pada tanggal 1 april 2013 sampai dengan 30 juli 2013 dalam rangka menyusun tugas akhir dengan judul:

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK UIN SUNAN KALIJAGA MELALUI INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(Studi Kasus di Poliklinik UIN Sunan Kalijaga)**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Oktober 2013  
Ketua Pusat pelayanan kesehatan  
Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

  
**UIN SUNA**  
Health Center  
**dr. Diana Rismajani**  
NIP.19710729 200502 2 003

Lampiran 2

Yogyakarta, Juni 2013

Kepada Yth

Bpk/Ibu/Sdr.

Pengguna POLIKLINIK UIN Sunan Kalijaga

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tugas akhir/skripsi, kami selaku Mahasiswa Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, bermaksud mengadakan survei atau penelitian dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga dengan Menggunakan Integrasi Konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Quality Function Deployment* (QFD)” (Studi kasus di POLIKLINIK UIN Sunan Kalijaga).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr untuk merespon dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban pada daftar pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah, kami akan menjamin kerahasiaan identitas Bpk/Ibu/Sdr. Kesungguhan anda dalam menjawab setiap pertanyaan yang kami ajukan sesuai dengan keadaan dan pendapat anda yang sebenarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi kami dalam melakukan penelitian sampai pada penyusunan laporan tugas akhir ini.

Atas kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu/Sdr saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat kami

Aris Widodo

Lampiran 3

**KOESIONER PENELITIAN**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK UIN SUNAN KALIJAGA  
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI KONSEP *IMPORTANCEPERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Terima kasih atas partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini:

**Identitas Responden:**

1. Pekerjaan :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : ( ) Pria ( ) Wanita
4. Berapa kali anda menggunakan layanan POLIKLINIK  
: ( ) < 3 ( ) > 3

**Petunjuk pengisian kuesioner**

Berilah penilaian terhadap kualitas layanan di POLIKLINIK menyangkut kinerja, tingkat kepentingan dan harapan anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan POLIKLINIK. Beri tanda centang (√) pada kotak yang saudara anggap tepat

**Tingkat kepentingan**

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu aspek pelayanan bagi para pengguna.

Keterangan: 1 = Sangat Tidak Penting (STP) 3 = Cukup Penting (CP) 5 = Sangat Penting (SP)

2 = Tidak Penting (TP) 4 = Penting (P)

**Tingkat kinerja**

Kinerja adalah persepsi pengguna terhadap apa yang telah diterimanya setelah menggunakan layanan POLIKLINIK.

Keterangan: 1 = Tidak Puas (TP) 3 = Cukup Puas (CP) 5 = Sangat Puas (SP)

2 = Kurang Puas (KP) 4 = Puas (P)

**Tingkat harapan**

Harapan pelanggan terhadap kualitas layanan POLIKLINIK yang diinginkan.

Keterangan: 1 = Tidak Mengharapkan (TH) 4 = Mengharapkan (H)

2 = Kurang Mengharapkan (KH) 5 = Sangat Mengharapkan (SH)

3 = Cukup Mengharapkan (CH)

Lampiran 4

NO	Aspek Pelayanan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Ruang perawatan POLIKLINIK nyaman					
2	Tata letak ruangan POLIKLINIK bagus					
3	Ruang tunggu POLIKLINIK nyaman					
4	POLIKLINIK mempunyai peralatan yang modern					
5	POLIKLINIK menyediakan obat yang lengkap					
6	POLIKLINIK menyediakan dokter spesialis					
7	Petugas POLIKLINIK berpenampilan menarik					
8	Jadwal pelayanan POLIKLINIK dijalankan dengan tepat waktu					
9	Petugas kasir melayani pembayaran dengan tepat					
10	Petugas administrasi melakukan pencatatan data pasien dengan akurat					
11	Petugas POLIKLINIK memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti					
12	POLIKLINIK memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
13	POLIKLINIK bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan pasien					
14	POLIKLINIK dapat diandalkan dalam melayani pasien					
15	Sistem pendaftaran pasien cepat					
16	Petugas POLIKLINIK tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan pasien					
17	Kerelaan petugas POLIKLINIK memberikan layanan tanpa memandang status social					
18	POLIKLINIK rela membantu pasien yang tidak mampu membayar					
19	Biaya perawatan di POLIKLINIK terjangkau					
20	Petugas POLIKLINIK mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien					
21	Petugas POLIKLINIK memberikan pelayanan yang sopan kepada pasien					

NO	Aspek Pelayanan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
22	Petugas memberikan jaminan keamanan selama pasien mendapatkan perawatan					
23	Petugas POLIKLINIK mendengarkan keluhan-keluhan dari pasien dengan seksama					
24	Petugas POLIKLINIK tahu apa yang menjadi kebutuhan pasien					
25	POLIKLINIK memahami hal-hal yang membuat pasien merasa nyaman menggunakan jasanya					



Lampiran 5

NO	Aspek Pelayanan	Tingkat Kinerja				
		TP	KP	CP	P	SP
1	Ruang perawatan POLIKLINIK nyaman					
2	Tata letak ruangan POLIKLINIK bagus					
3	Ruang tunggu POLIKLINIK nyaman					
4	POLIKLINIK mempunyai peralatan yang modern					
5	POLIKLINIK menyediakan obat yang lengkap					
6	POLIKLINIK menyediakan dokter spesialis					
7	Petugas POLIKLINIK berpenampilan menarik					
8	Jadwal pelayanan POLIKLINIK dijalankan dengan tepat waktu					
9	Petugas kasir melayani pembayaran dengan tepat					
10	Petugas administrasi melakukan pencatatan data pasien dengan akurat					
11	Petugas POLIKLINIK memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti					
12	POLIKLINIK memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
13	POLIKLINIK bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan pasien					
14	POLIKLINIK dapat diandalkan dalam melayani pasien					
15	Sistem pendaftaran pasien cepat					
16	Petugas POLIKLINIK tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan pasien					
17	Kerelaan petugas POLIKLINIK memberikan layanan tanpa memandang status social					
18	POLIKLINIK rela membantu pasien yang tidak mampu membayar					
19	Biaya perawatan di POLIKLINIK terjangkau					
20	Petugas POLIKLINIK mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien					

NO	Aspek Pelayanan	Tingkat Kinerja				
		TP	KP	CP	P	SP
21	Petugas POLIKLINIK memberikan pelayanan yang sopan kepada pasien					
22	Petugas memberikan jaminan keamanan selama pasien mendapatkan perawatan					
23	Petugas POLIKLINIK mendengarkan keluhan-keluhan dari pasien dengan seksama					
24	Petugas POLIKLINIK tahu apa yang menjadi kebutuhan pasien					
25	POLIKLINIK memahami hal-hal yang membuat pasien merasa nyaman menggunakan jasanya					

Lampiran 6

NO	Aspek Pelayanan	Tingkat Harapan				
		TM	KM	CM	M	SM
1	Ruang perawatan POLIKLINIK nyaman					
2	Tata letak ruangan POLIKLINIK bagus					
3	Ruang tunggu POLIKLINIK nyaman					
4	POLIKLINIK mempunyai peralatan yang modern					
5	POLIKLINIK menyediakan obat yang lengkap					
6	POLIKLINIK menyediakan dokter spesialis					
7	Petugas POLIKLINIK berpenampilan menarik					
8	Jadwal pelayanan POLIKLINIK dijalankan dengan tepat waktu					
9	Petugas kasir melayani pembayaran dengan tepat					
10	Petugas administrasi melakukan pencatatan data pasien dengan akurat					
11	Petugas POLIKLINIK memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti					
12	POLIKLINIK memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
13	POLIKLINIK bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan pasien					
14	POLIKLINIK dapat diandalkan dalam melayani pasien					
15	Sistem pendaftaran pasien cepat					
16	Petugas POLIKLINIK tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan pasien					
17	Kerelaan petugas POLIKLINIK memberikan layanan tanpa memandang status social					
18	POLIKLINIK rela membantu pasien yang tidak mampu membayar					
19	Biaya perawatan di POLIKLINIK terjangkau					
20	Petugas POLIKLINIK mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien					
21	Petugas POLIKLINIK memberikan pelayanan yang sopan kepada pasien					
22	Petugas memberikan jaminan keamanan selama pasien mendapatkan perawatan					
23	Petugas POLIKLINIK mendengarkan keluhan-keluhan dari pasien dengan seksama					

NO	Aspek Pelayanan	Tingkat Harapan				
		TM	KM	CM	M	SM
24	Petugas POLIKLINIK tahu apa yang menjadi kebutuhan pasien					
25	POLIKLINIK memahami hal-hal yang membuat pasien merasa nyaman menggunakan jasanya					



Lampiran 7

**KUESIONER NILAI SALES POINT**

Nilai sales point ini mengidentifikasi seberapa menguntungkan kebutuhan pelanggan tersebut berdampak pada perusahaan jika kebutuhan tersebut terpenuhi. Penilaian sales point diisi oleh Kepala Bagian Manajemen Administrasi POLIKLINIK UIN Sunan Kalijaga yaitu bapak Purwanto. Nilai yang digunakan pada sales point seperti pada tabel dibawah ini.

**Tabel Nilai sales Point**

Nilai	Keterangan
1	tidak menguntungkan/tidak terdapat penjualan
1.2	cukup menguntungkan/titik penjualan menengah
1.5	dapat menguntungkan bagi poliklinik/titik penjualan tinggi

Pertanyaan:

Apakah atribut layanan dalam tabel dibawah ini mempunyai nilai jual/menguntungkan bagi POLIKLINIK .

Dimensi	kode	atribut layanan	sales point
<i>Tangible</i>	Q1	Ruang perawatan POLIKLINIK nyaman	
	Q2	Tata letak ruangan POLIKLINIK bagus	
	Q3	Ruang tunggu POLIKLINIK nyaman	
	Q4	POLIKLINIK mempunyai peralatan yang modern	
	Q5	POLIKLINIK menyediakan obat yang lengkap	
	Q6	POLIKLINIK menyediakan dokter spesialis	
	Q7	Petugas POLIKLINIK berpenampilan menarik	
<i>Reliability</i>	Q8	Jadwal pelayanan POLIKLINIK dijalankan dengan tepat waktu	

Dimensi	kode	atribut layanan	sales point
	Q9	Petugas melayani pembayaran dengan tepat	
	Q10	Petugas administrasi melakukan pencatatan data pasien dengan akurat	
	Q11	Petugas POLIKLINIK memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti	
	Q12	POLIKLINIK memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	
	Q13	POLIKLINIK bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan pasien	
	Q14	POLIKLINIK dapat diandalkan dalam melayani pasien	
<i>Responsiveness</i>	Q15	Sistem pendaftaran pasien cepat	
	Q16	Petugas POLIKLINIK tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan pasien	
	Q17	Kerelaan petugas POLIKLINIK memberikan layanan tanpa memandang status social	
	Q18	POLIKLINIK rela membantu pasien yang tidak mampu membayar	
	Q19	Biaya perawatan di POLIKLINIK terjangkau	
<i>Assurance</i>	Q20	Pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien	
	Q21	Petugas POLIKLINIK memberikan pelayanan yang sopan kepada pasien	
	Q22	Petugas memberikan jaminan keamanan selama pasien mendapatkan perawatan	
<i>Emphaty</i>	Q23	Petugas POLIKLINIK mendegarkan keluhan-keluhan dari pasien dengan seksama	
	Q24	Petugas POLIKLINIK tahu apa yang menjadi kebutuhan pasien	
	Q25	POLIKLINIK memahami hal-hal yang membuat pasien merasa nyaman menggunakan jasanya	

Lampiran 9

Hasil rekapitulasi Kuesioner Tingkat persepsi Pengguna (N=35)

Tingkat persepsi																									
Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	3	3	2	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1	4	4	3	3	4	3
2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2
7	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	5	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4
11	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2
12	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2
13	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3

Tingkat persepsi																									
Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
14	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	4	3
15	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
17	4	3	4	3	4	5	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
18	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
19	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	4	4	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
21	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
22	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2
24	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3
25	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
26	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
27	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3



Tingkat persepsi																									
Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
29	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2
30	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3
31	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
33	3	1	4	2	3	3	4	3	1	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2
34	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3
35	5	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2



Lampiran 11

Hasil rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan Pengguna (N=35)

	Tingkat Kepentingan																									
Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	
1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3
6	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
8	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
9	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
11	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
12	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3
13	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4

	Tingkat Kepentingan																								
Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
14	5	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4
15	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
16	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3
17	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
21	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
22	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	4	3	3
28	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
29	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4

	Tingkat Kepentingan																								
Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
30	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5
31	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
32	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
33	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
34	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4



Lampiran 13

Hasil rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan Pengguna (N=35)

Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
6	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	
7	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
9	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	
10	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
12	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
13	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	

Responden	Tangible							Reliability							Responsiveness					Assurance			Emphaty		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
15	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5
21	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5
23	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3
25	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4
28	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
29	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
30	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3

<i>Responden</i>	<i>Tangible</i>							<i>Reliability</i>							<i>Responsiveness</i>					<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
32	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
33	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3
34	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5



Hasil Uji Statistik Validitas dan Reliabilitas 35 responden

Tingkat Persepsi

1. Dimensi *Tangible*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.40	.775	35
P2	3.09	.919	35
P3	3.40	1.143	35
P4	3.03	.891	35
P5	3.06	.906	35
P6	3.11	1.157	35
P7	3.14	.733	35

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	18.83	19.264	.350	.849
P2	19.14	17.479	.509	.830
P3	18.83	15.029	.667	.806
P4	19.20	15.929	.776	.790
P5	19.17	15.970	.753	.793
P6	19.11	14.281	.757	.788
P7	19.09	19.492	.341	.849



## 2. Dimensi *Reliability*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	7

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P8	2.94	.998	35
P9	3.06	1.136	35
P10	2.91	.742	35
P11	2.89	.718	35
P12	2.71	.825	35
P13	2.83	.954	35
P14	2.60	.881	35

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P8	17.00	18.824	.686	.899
P9	16.89	16.928	.807	.886
P10	17.03	20.970	.624	.904
P11	17.06	21.408	.577	.908
P12	17.23	18.946	.854	.881
P13	17.11	18.869	.721	.894
P14	17.34	18.585	.842	.881

### 3. Dimensi *Responsiveness*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P15	2.80	.677	35
P16	2.83	.707	35
P17	2.91	1.067	35
P18	2.69	1.183	35
P19	2.69	1.022	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P15	11.11	11.339	.526	.853
P16	11.09	10.551	.686	.823
P17	11.00	8.235	.787	.783
P18	11.23	7.946	.728	.806
P19	11.23	9.064	.664	.819

#### 4. Dimensi Assurance

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P20	3.00	.840	35
P21	3.06	.765	35
P22	2.94	.725	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	6.00	1.824	.752	.782
P21	5.94	2.055	.727	.801
P22	6.06	2.173	.718	.812

## 5. Dimensi *Empaty*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P23	3.00	.728	35
P24	3.03	.707	35
P25	2.71	.572	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P23	5.74	1.373	.621	.796
P24	5.71	1.387	.646	.764
P25	6.03	1.558	.753	.680

Hasil Uji Statistik Validitas dan Reliabilitas 35 responden

Tingkat Kepentingan

1. Dimensi *Tangible*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.40	.881	35
P2	4.17	.857	35
P3	4.23	.843	35
P4	4.37	.910	35
P5	4.57	.850	35
P6	4.14	.974	35
P7	3.71	.825	35

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	25.20	17.576	.766	.884
P2	25.43	18.017	.723	.889
P3	25.37	18.182	.712	.890
P4	25.23	17.240	.786	.882
P5	25.03	17.499	.814	.879
P6	25.46	17.785	.642	.899
P7	25.89	19.163	.577	.904

## 2. Dimensi *Reliability*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	7

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P8	4.54	.780	35
P9	4.23	.770	35
P10	4.37	.808	35
P11	4.23	.843	35
P12	4.29	.957	35
P13	4.60	.775	35
P14	4.40	.847	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P8	26.11	17.457	.892	.912
P9	26.43	18.076	.795	.921
P10	26.29	17.798	.797	.920
P11	26.43	17.723	.767	.923
P12	26.37	17.240	.720	.930
P13	26.06	17.761	.845	.916
P14	26.26	18.138	.696	.930

### 3. Dimensi Responsiveness

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P15	4.31	.832	35
P16	4.49	.818	35
P17	4.66	.765	35
P18	4.37	.877	35
P19	4.31	.900	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P15	17.83	8.558	.566	.892
P16	17.66	7.703	.801	.839
P17	17.49	7.845	.835	.833
P18	17.77	7.593	.754	.849
P19	17.83	7.852	.663	.872

#### 4. Dimensi Assurance

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P20	4.54	.817	35
P21	4.29	.893	35
P22	4.46	.817	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	8.74	2.491	.750	.823
P21	9.00	2.176	.803	.774
P22	8.83	2.558	.715	.854



## 5. Dimensi *Empaty*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P23	4.43	.778	35
P24	4.31	.867	35
P25	4.20	.868	35

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P23	8.51	2.787	.618	.920
P24	8.63	2.182	.806	.755
P25	8.74	2.138	.830	.731

**Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)**

**df = 1-200**

**diproduksi oleh: Junaidi**

**<http://junaidichaniago.wordpress.com>**



Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298