

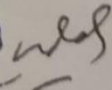


LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Riset

	UMY UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA <small>Unggul & Islami</small>	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS - Program Studi Manajemen (terakreditasi A, 2013) - Program Studi Akuntansi (terakreditasi A, 2015) - Program Studi IESP (terakreditasi A, 2016)
Nomor	: 1175 /A.4-II/EP/ X /2019	Yogyakarta, 11 Oktober 2019
Hal	: Permohonan Ijin Riset	
Kepada Yth. Klinik Pratama Firdaus		
Assalaamu'alaikum Wr. Wb.		
Untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi UMY, salah satu kewajiban mahasiswa adalah menyusun Tulisan Ilmiah/Skripsi.		
Sehubungan dengan hal tersebut di atas kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada:		
N a m a	:	Ade Try Sulistyo
No. Mahasiswa	:	20160430282
Program Studi	:	Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
Alamat	:	Rukeman RT.03 Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
Tujuan	:	Untuk menyusun Skripsi yang berjudul: Analisis Kepuasan Konsumen Pada Klinik Pratama Firdaus
Lokasi	:	Jl. Kapten Piere Tendean, Wirobrajan, Kota Yogya
Waktu	:	Oktober
Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.		
		 Wakil Dekan  Dr. Endah Saptutyingsih, M.Si
ADDRESS	CONTACT	
Kampus Terpadu UMY	Phone	: +62 274 387656 ext.117
Jl. Lingkar Selatan • Tamantirto • Kasihan • Bantul	Fax	: +62 274 387646
Yogyakarta 55183	Email	: info.feb@umy.ac.id
Indonesia	Web	: www.umy.ac.id

Definisi Variabel

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Yaitu bentuk tampilan fasilitas dalam bentuk fisik, personel, peralatan pendukung yang digunakan penyedia layanan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen.

b. Keandalan (Reliability)

Yaitu pemberian pelayanan yang handal kepada konsumen dengan segala kemampuan dalam keahlian, kemandirian, pengetahuan, penguasaan dan profesional sesuai bidangnya.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat.

d. Empati (Empathy)

Yaitu kondisi dimana penyedia layanan memberikan pengertian dan perhatian kepada konsumen

e. Jaminan (Assurance)

Yaitu kesopanan dan pengetahuan petugas serta kemampuan dalam memunculkan keyakinan dan kepercayaan.

Contoh Pengisian:

Penilaian anda terhadap pertanyaan “Kebersihan dan kerapihan pakaian petugas klinik” adalah **Puas** dan menurut anda “Kebersihan dan kerapihan pakaian petugas klinik” adalah **Penting**.

Tingkat Kepuasan					Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
STP	TP	N	P	SP		STP	TP	N	P	SP
Bukti Fisik (Tangibles)										
			X		1. Pakaian petugas klinik bersih dan rapih				X	

B. PERTANYAAN UTAMA

Tingkat Kepuasan					Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
STP	TP	N	P	SP		STP	TP	N	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)										
					1. Pakaian petugas klinik bersih dan rapih					
					2. Klinik memiliki tempat dan ruangan yang bersih					
					3. Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas dan mudah ditemukan					
					4. Jumlah kursi di ruang tunggu cukup untuk menampung pasien					
					5. Klinik memiliki ruang tunggu yang nyaman					
Keandalan (<i>Reliability</i>)										
					6. Prosedur pendaftaran dan pelayanan yang cepat					
					7. Dokter menangani pasien dengan cepat dan tepat					
					8. Dokter memiliki pengetahuan, pengalaman dan berkompeten sesuai bidangnya					
					9. Ketersediaan obat-obatan memadai					
					10. Klinik memberikan kualitas pelayanan yang baik					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)										
					11. Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
					12. Petugas klinik memberikan pelayanan dengan tanggap					
					13. Petugas klinik memberikan penjelasan atas penyakit yang diderita pasien					

Tingkat Kepuasan					Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
STP	TP	N	P	SP		STP	TP	N	P	SP
					14. Petugas klinik memberikan informasi perawatan dengan jelas dan mudah dimengerti					
					15. Dokter cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dan permasalahan pasien					
Jaminan (Assurance)										
					16. Kerahasiaan data pasien terjaga					
					17. Satu satpam jaga pada klinik cukup untuk menjaga keamanan					
					18. Petugas klinik memberikan rasa nyaman atas pelayanan yang diberikan					
					19. Dokter menerangkan tindakan pengobatan dengan jelas sehingga pasien merasa aman dalam menjalani pengobatan					
					20. Klinik mampu memberikan kepercayaan kepada pasien					
Empati (Empathy)										
					21. Dokter memberikan dukungan emosional, perhatian dan motivasi supaya pasien cepat sembuh					
					22. Pelayanan yang diberikan kepada pasien sama tanpa membedakan status sosial					
					23. Petugas peka terhadap saran dan kritik dari pasien					
					24. Petugas klinik memahami keputusan pasien					
					25. Petugas klinik memberikan waktu untuk berkonsultasi					

C. PERTANYAAN TAMBAHAN

1. Apakah anda merasa puas dengan seluruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Firdaus?
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Netral
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
2. Apakah ketika terdapat keluhan kesehatan anda akan kembali berobat ke Klinik Pratama Firdaus?
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Netral
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
3. Apakah anda akan menyarankan kerabat atau saudara anda untuk berobat ke Klinik Pratama Firdaus ketika sedang sakit?
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Netral
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju

Lampiran 3 Proposal Izin

PROPOSAL

PERMOHONAN IZIN WAWANCARA DAN PENGUMPULAN DATA



Nama / NIM : Ade Try Sulistyio / 20160430282

PRODI ILMU EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

A. LATAR BELAKANG

Mahasiswa adalah sebutan bagi orang yang sedang menempuh pendidikan tinggi di sebuah perguruan tinggi yang terdiri atas sekolah tinggi, akademi, dan yang paling umum adalah universitas. Sebagai mahasiswa sering dihadapkan pada kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan. Baik dalam berperilaku maupun dalam memenuhi tugas-tugas yang diberikan oleh dosen. Mahasiswa juga dianjurkan melakukan penelitian sebagai tugas akhir yang biasa disebut dengan skripsi bagi mahasiswa yang berpendidikan sarjana (S-1). Tugas akhir tersebut sebagai syarat untuk mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikannya.

Untuk mampu menyelesaikan tugas akhir mahasiswa memerlukan data-data pendukung dalam melakukan penelitiannya. Oleh karena itu proposal ini bertujuan untuk memperoleh data-data pendukung yang dapat melancarkan penelitian ini. Penelitian tugas akhir yang dilakukan berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Klinik Pratama Firdaus”.

B. TUJUAN WAWANCARA DAN PENGUMPULAN DATA

1. Tujuan umum:

Tujuan peneliti adalah untuk melengkapi tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Pada Klinik Pratama Firdaus”**

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui jumlah pasien yang datang
- b. Untuk mengetahui target pasien yang ditetapkan
- c. Untuk mengetahui apakah jumlah pasien mencapai target yang telah ditetapkan
- d. Untuk mengetahui pendapatan yang diterima
- e. Untuk mengumpulkan data dari pasien yang datang dengan mengisi kuisioner yang diberikan oleh peneliti

C. MANFAAT

1. Manfaat akademik:

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu bagi peneliti dan dapat digunakan sebagai sumber acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktik:

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk melihat keinginan-keinginan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sehingga kebijakan yang diambil dapat sesuai dengan keinginan pasien dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diterima.

D. BENTUK KEGIATAN

Peneliti akan melakukan wawancara kepada pengelola Klinik Pratama Firdaus. Peneliti juga akan memberikan lembar kuisisioner kepada responden dengan target responden adalah pasien yang datang ke Klinik Pratama Firdaus. Kuisisioner terdiri dari satu rangkap yang ditujukan untuk satu individu. Pengisian kuisisioner akan membutuhkan waktu \pm 10 menit.

E. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

1. Wawancara

Waktu : November 2019

Tempat : Klinik Pratama Firdaus

2. Pengumpulan Data

Waktu : Desember 2019

Tempat : Klinik Pratama Firdaus

F. PENUTUP

Demikian proposal izin wawancara dan pengumpulan data ini dibuat dengan harapan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Semoga

gapat disetujui dan berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Atas bantuan dan kerjasama semua pihak saya ucapkan terima kasih.

Lampiran 4 Data Penelitian Tingkat Kepuasan

NO	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	
9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
14	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
25	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
30	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	5	3	
33	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
34	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
35	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	
36	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
38	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	

84	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
85	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
90	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5

Lampiran 5 Data Penelitian Tingkat Kepentingan

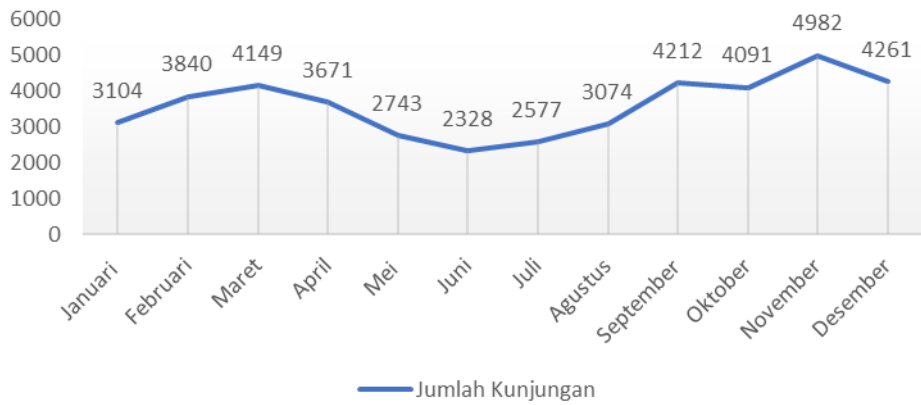
NO	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
14	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5
15	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
21	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	
75	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	
78	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
79	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
81	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	
88	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
89	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
90	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	

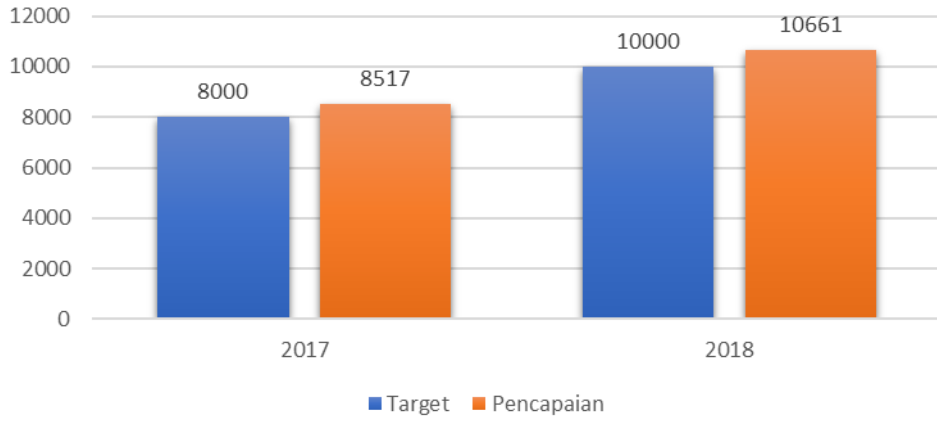
Lampiran 6 Data Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	Y			NO	Y			NO	Y		
	1	2	3		1	2	3		1	2	3
1	4	4	4	31	4	4	4	61	5	5	3
2	4	4	4	32	4	5	3	62	5	4	4
3	4	4	4	33	5	4	5	63	4	4	4
4	4	5	3	34	4	5	5	64	4	4	4
5	4	4	3	35	4	4	4	65	4	4	4
6	4	4	4	36	5	5	5	66	5	4	4
7	4	4	4	37	3	4	4	67	4	4	4
8	4	4	4	38	4	4	4	68	4	4	4
9	5	5	4	39	4	4	3	69	4	5	4
10	5	4	4	40	4	5	3	70	4	4	4
11	4	4	4	41	4	4	4	71	4	4	4
12	4	5	4	42	4	4	4	72	4	5	4
13	4	4	5	43	4	4	4	73	5	5	5
14	4	4	5	44	4	4	4	74	5	5	4
15	4	4	4	45	4	5	5	75	5	4	4
16	5	5	4	46	4	4	5	76	5	5	5
17	4	5	4	47	5	5	4	77	3	5	4
18	4	4	4	48	5	4	4	78	5	4	4
19	4	4	3	49	5	5	3	79	4	5	4
20	4	4	4	50	4	4	4	80	4	5	4
21	4	4	3	51	4	4	4	81	4	4	4
22	5	5	5	52	5	5	4	82	4	5	5
23	4	4	4	53	4	4	4	83	4	4	3
24	5	4	5	54	4	5	4	84	4	4	4
25	4	4	3	55	4	4	4	85	5	5	4
26	5	5	5	56	4	4	4	86	4	5	4
27	5	5	5	57	4	4	4	87	4	4	4
28	5	5	5	58	4	4	4	88	4	4	4
29	5	5	4	59	4	4	3	89	5	5	4
30	5	5	4	60	4	5	4	90	4	5	5

Lampiran 7 Jumlah Kunjungan Pasien Ke Klinik Pratama Firdaus Tahun 2017



Lampiran 8 Target dan Pencapaian Tingkat Kapitasi



Lampiran 9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	R	Sig	Keterangan
Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	1	0,591	0,000	Valid
	2	0,616	0,000	Valid
	3	0,514	0,000	Valid
	4	0,673	0,000	Valid
	5	0,552	0,000	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1	0,478	0,000	Valid
	2	0,622	0,000	Valid
	3	0,694	0,000	Valid
	4	0,635	0,000	Valid
	5	0,709	0,000	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1	0,568	0,000	Valid
	2	0,702	0,000	Valid
	3	0,650	0,000	Valid
	4	0,670	0,000	Valid
	5	0,756	0,000	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	0,573	0,000	Valid
	2	0,622	0,000	Valid
	3	0,758	0,000	Valid
	4	0,656	0,000	Valid
	5	0,522	0,000	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	1	0,566	0,000	Valid
	2	0,632	0,000	Valid
	3	0,775	0,000	Valid
	4	0,689	0,000	Valid
	5	0,644	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,680	0,000	Valid
	2	0,565	0,000	Valid
	3	0,514	0,000	Valid

Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t	95.7444	73.653	.660	.890
re	95.7000	71.403	.753	.875
res	95.5000	73.197	.766	.873
a	96.3222	70.131	.776	.871
e	96.1000	67.507	.721	.884
y	103.9667	85.538	.891	.884

Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.059	90	.200*

Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangible	.539	1.857
Reliability	.371	2.692
Responsiveness	.358	2.784
Assurance	.364	2.748
Empathy	.437	2.287

Lampiran 13 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.755	.452
	Tangible	1.028	.307
	Reliability	-.564	.574
	Responsiveness	.409	.684
	Assurance	-1.215	.228
	Empathy	1.901	.061

Lampiran 14 Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.460	.567		4.335	.000
Tangible	.043	.030	.092	1.443	.153
Reliability	.151	.037	.314	4.074	.000
Responsiveness	.029	.040	.055	.706	.482
Assurance	.194	.037	.412	5.281	.000
Empathy	.079	.029	.191	2.685	.009

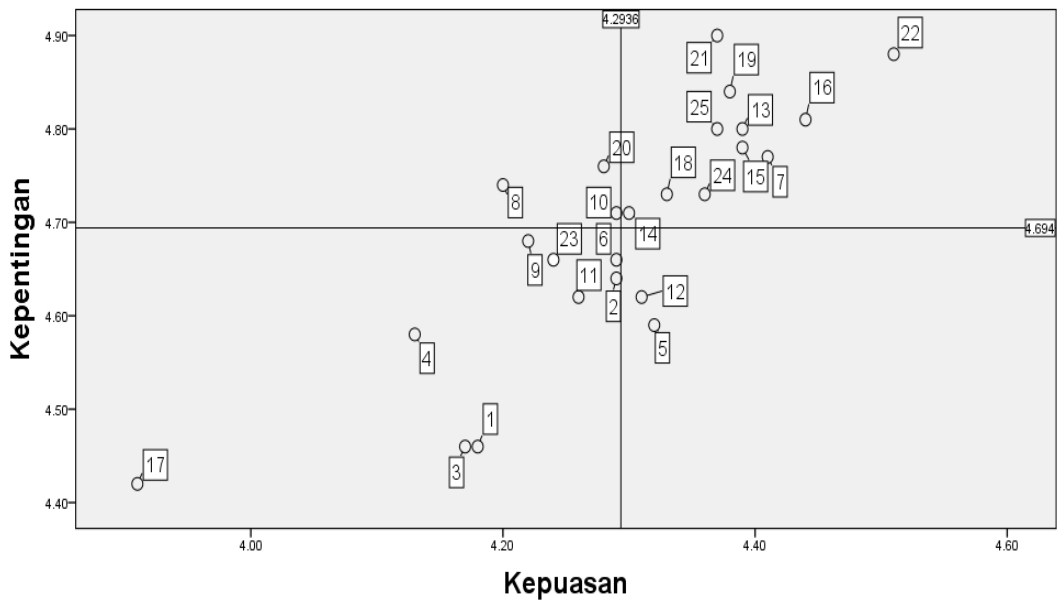
Lampiran 15 Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	78.908	5	15.782	73.680	.000 ^b
Residual	17.992	84	.214		
Total	96.900	89			

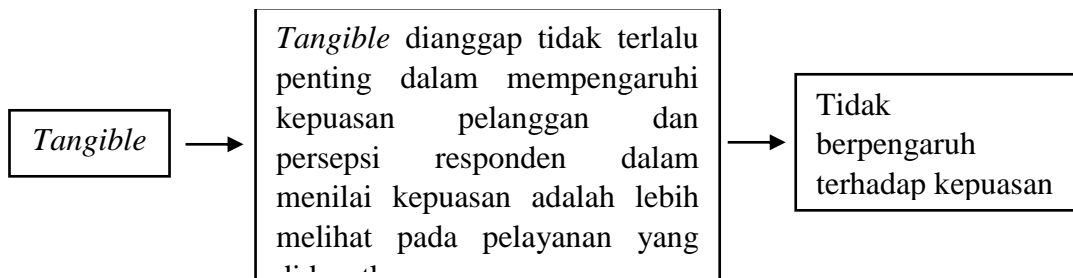
Lampiran 16 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.814	.803	.46281

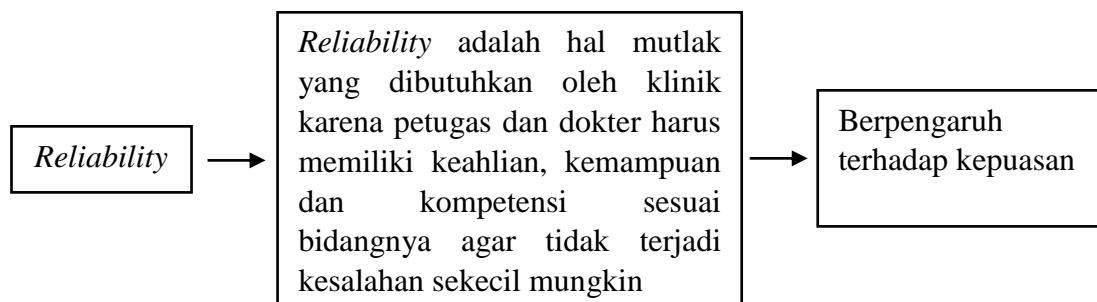
Lampiran 17 Hasil Diagram Kartesius



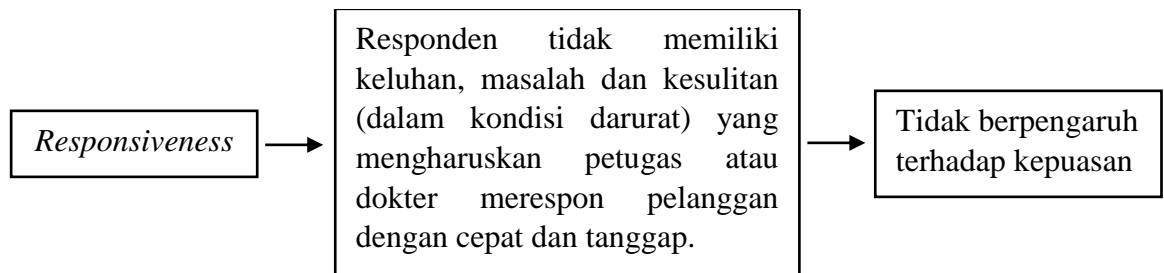
Lampiran 18 Skema Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan



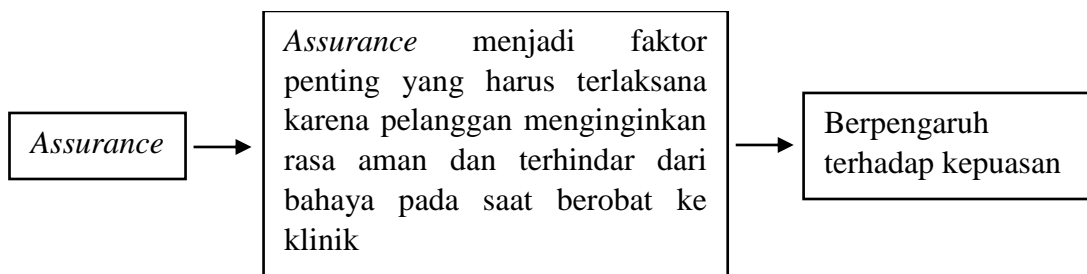
Lampiran 19 Skema Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan



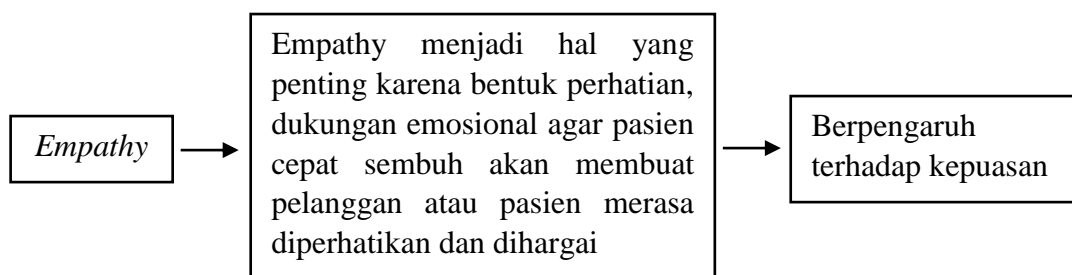
Lampiran 20 Skema Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan



Lampiran 21 Skema Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan



Lampiran 22 Skema Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan





BI CORNER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Gedung E2 Lantai 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Perpustakaan BI Corner Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi di bawah ini:

Nama : Ade Try Sulistyio
Prodi : Ekonomi
NIM : 2016430282
Judul : Determinan Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dosen Pembimbing : Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB.

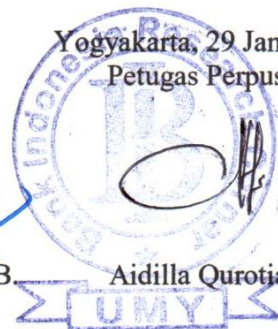
Telah dilakukan tes Turnitin dengan indeks similaritasnya sebesar : 8 % dengan Filter 1%.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing Skripsi

Dr. Dimas Bagus W., S.E., M.Ec., CRM., CIB.

Yogyakarta, 29 Januari 2020
Petugas Perpustakaan



Aidilla Qurotjanti, SIP.

DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA FIRDAUS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

2%

2

eprints.ums.ac.id

Internet Source

1%

3

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

1%

4

ejournal.stiesia.ac.id

Internet Source

1%

5

pt.slideshare.net

Internet Source

1%

6

docplayer.info

Internet Source

1%

7

pt.scribd.com

Internet Source

1%

8

es.scribd.com

Internet Source

1%

9 repositori.uin-alauddin.ac.id 1%
Internet Source

10 www.ejournal-academia.org 1%
Internet Source

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
Exclude bibliography Off