

## Lampiran 1

### Surat Keterangan Izin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII-4, Telp-Fax: 031-8281183 Surabaya  
60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 2022/001/01/FEB/IB/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Optik SMEA  
Jl. SMEA No 47 Wonokromo  
Surabaya

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dhea Ayu Prasatiari  
NIM : 191500016  
Prodi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Penglihatan (kacamata) Dengan Menguakan BPJS Kesehatan di Optik SMEA Surabaya

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 29 September 2022

Dek a n



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM  
NIP: 0709494/DY

## Lambran 2

### Surat Balasan Izin Penelitian



**OPTIK SMEA**  
*Pilihan Hemat, Tepat dan Terpercaya*

Jl. SMEA 47, Surabaya. Telp. 087855936252 / 031-8272482  
Email : optik.smea@gmail.com

Nomor : 13/PD.OS/VII/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Pengambilan Data

Kepada Yth.  
Dejan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
Di Tempat

Menindak lanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan nomor surat 220966/01/FEB/IX/2022 pada tanggal 29 September 2022 tentang permohonan ijin penelitian atas nama :

Nama : Dhea Ayu Prasastiari  
NIM : 191500016  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Pengelihan (Kacamata Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Surabaya

Bahwa mahasiswa tersebut benar-benar telah melakukan sudah melaksanakan pengambilan data untuk tugas Skripsi / Tugas Akhir pada program study Manajemen sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

Demikian pemberitahuan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 July 2023

Mengetahui,

M. Oemar Firdaus, Amd RO, KM  
Direktur Optik SMEA

## Lampiran 3

### Lembar Persetujuan Proposal Skripsi

#### LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penujang Pengelihan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA

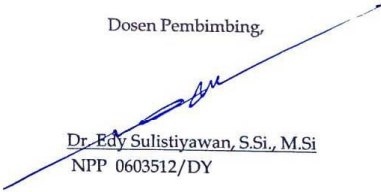
#### Identitas Mahasiswa

a. Nama : Dhea Ayu Prasastiari  
b. NIM : 191500016  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Proposal Penelitian ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji:

Tanggal : 09 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP 0603512/DY

## Lampiran 4

### Berita Acara Proposal Skripsi 1



#### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuhturutunggal, XII/4, Telp. Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fek.unpa-bu.ac.id>

#### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 20 bulan Juni tahun 2023 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022 / 2023

Nama Mahasiswa	: Dhea Ayu Prasastiari
NIM	: 191500016
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Pengelihatian (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA Surabaya

Dihadiri oleh :

No.	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1.	191500020	Maretha Nur Cahyanti	1.
2.	191500191	Fauzi Firzahuljal	2.
3.	191500024	fernanda d	3.
4.	191500028	Mul. Iman Wahyudi	4.
5.		Fadelur Kholi Rizaldi	5.
6.		Yansya Irfan F	6.
7.		Rita Zubanita Anggrani	7.
8.		Siti Nur Asyiah	8.
9.		Zahra Regita Amelia putri	9.
10.		Hanif Dwi Saputra	10.

Surabaya, 20 Juni 2023

Penguji

(I Made Bagas Dwiartha, S.E., M.M.)  
NPP. 1109598/DY

Pembimbing

Dr. Eddy Sulistyawan, S.Si., M.Si  
NPP. 0603512/DY

## Lampiran 5

### Berita Acara Proposal Skripsi 2



#### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII 4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fakultas.pgrisby.ac.id>

#### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 20 bulan Juni tahun 2023 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022 / 2023

Nama Mahasiswa	: Dhea Ayu Prasastiari
NIM	: 191500016
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Pengelihatan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA Surabaya

Dihadiri oleh :

No.	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1.	211500114	Meliana Anggraini Ardiyo Putri	1.
2.	211500152	David Mananga	2.
3.	211500092	Rafhan Ahmad Alfa Rizki	3.
4.	211500082	Yusuf Dwi Lertan	4.
5.	211500158	Saharani Permatasari Waluyo	5.
6.	221500028	PUTRI DWI LESTARI	6.
7.	221500008	PUTRI OWI SEPRIANI	7.
8.			8.
9.			9.
10.			10.

Surabaya, 20 Juni 2023

Penguji

(I Made Bayus Dwiarta, S.E., M.M)  
NPP. 1109598/DY

Pembimbing

Dr. Ede Sulistyawan, S.Si., M.Si  
NPP. 0603512/DY

## Lampiran 6

### Catatan Proposal Skripsi



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus Jl. Dukuh Menanggal XII 4, Telp- Fax. 031 8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.te.unpasby.ac.id>

#### CATATAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

1. Nama	: Dhea Ayu Prasastiari
2. NIM	: 191500016
3. Program Studi	: Manajemen
4. Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penujang Pengelihan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMFA Surabaya

Bab/Halaman	Perbaikan/Koreksi
Bab II	Perubahan Tindakan Kerangka Konsep
Bab III	Populasi Sampel. Teknik Pengambilan Sampel.

Surabaya, 20 Juni 2023

Penguji

(I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M)  
NIP. 110959820

## Lampiran 7

### Kartu Bimbingan Penelitian



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. DukuhMenanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unpasby.ac.id>

#### KARTU PERPANJANGAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	:	Dhea Ayu Prasastiani
Prodi / NIM	:	191500016
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dalam pembelian Alat Bantu Kesehatan penunjang pengelihatan (Kacamata) di Optik Smita Surabaya dengan menggunakan Eys rec.
Dosen Pembimbing	:	Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si
Periode Kepembimbingan	:	20 Maret 2023 s/d 20 Juni 2023

#### URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	24 Jan 2023	Pengajuan bab I, II, III	Revisi	✗
2	10 Mar 2023	Pengajuan bab I, II, III (revisi)	Revisi	✗
3	9 Juni 2023	Bab I, II, III	ACC	✗
4	12 Juli 2023	Hasil penelitian bab IV	Revisi	✗
5	18 Juli 2023	Hasil penelitian, Kesimpulan, Saran	Revisi	✗
6	21 Juli 2023	Revisi Bab IV, V	ACC	✗

Bimbingan selesai pada tanggal :  
Dosen Pembimbing,

Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
Npp. 0603512104



Mahasiswa,

Dhea Ayu Prasastiani

## Lampiran 8

### Surat Pernyataan Bebas Plagiasi



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII 4, Telp- Fax 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasbv.ac.id>

#### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :  
Nama : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
Jabatan : Ketua Program Studi Manajemen

Menyatakan bahwa

Nama : Dhea Ayu Prasastiari  
NIM : 191500016  
Prodi : Manajemen

Telah melakukan uji plagiasi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Pengelihan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA” dengan hasil Similarity Index 17 % sehingga layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 Juli 2023  
Ketua Program Studi Manajemen,  
  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.



## Lampiran 9

### Lembar Persetujuan Ujian Skripsi

#### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

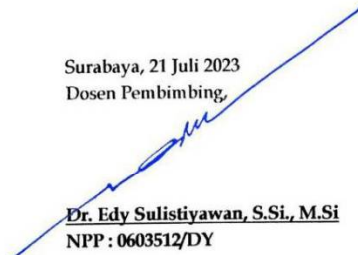
**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Penglihatan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA Surabaya**

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dhea Ayu Prasastiari
- b. NIM : 191500016
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji

Surabaya, 21 Juli 2023  
Dosen Pembimbing,



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP : 0603512/DY

## Lampiran 10

### Berita Acara Ujian Skripsi

---

#### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama	: Dhea Ayu Prasastiari
NIM	: 191500016
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Kacamata Kesehatan Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan di Optiik SMEA Surabaya
Hari	: Kamis
Tanggal	: 03 Agustus
Tahun	: 2023

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM  
NIP/NPP. 0709494/DY

Penguji II



Siti Syamsiyah, S.E, M.M  
NIP/NPP. 1511749/DY

## Lampiran 11

### Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi Penguji 1



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS**

Kampus : Jl Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unpasby.ac.id>

**BERITA ACARA**  
**BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : Dhea Ayu Prasastiani  
NIM/Program Studi : 191500016 / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Dalam Pembelian Kacamata Kesehatan Dengan Gps Kesehatan di Optik SMEA.  
Tanggal Ujian Skripsi : 03 Agustus 2023  
Penguji : 1. Tony Sw, SE., M.Pd., M.SM.  
2. Sti Syamsiyah, S.E., M.M.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		Pembetulan rumusan masalah	✓ [Signature]
2		Pembetulan populasi	
3		Pembetulan redaksional	
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, 3 Agustus 2023  
Penguji II,

[Signature]

Tony Sw

## Lampiran 12

### Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi Penguji 2



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipgrisby.ac.id>

**BERITA ACARA**  
**BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : Dhea Ayu Prasastiani  
NIM/Program Studi : 191500016 / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Dalam pemberian kacamata kesehatan Dengan BPS Kesehatan Di Optik SURETA SBY  
Tanggal Ujian Skripsi : 3 Agustus 2023  
Penguji : 1. Tony Sw. SE., M.pd. M. SM.  
2. Siti Syamsiyah, S.E. M.M.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		Bab I Utd BPS	
2		Bab II Landasan teori	
3		Bab III Pembahasan	
4		Bab IV Tabulasi Data	
5		Daftar pustaka	
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, 3 Agst 2023  
Penguji II,

## **Lampiran 13**

Kuesioner Penelitian

### **KUESIONER PENELITIAN**

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth Ibu/Bpk

Pasien Optik SMEA yang membeli kacamata dengan BPJS Kesehatan

Dengan hormat,

Saya mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. dalam rangka memenuhi tugas akhir Perguruan Tinggi yang berkaitan dengan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penujang Pengelihatan (Kacamata) DI Optik SMEA”. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang bernilai bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sebenar-benarnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan berpengaruh pada penilaian kinerja. Kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, yang bersifat rahasia, terbatas dan tidak di publikasikan. Atas kesediaan dan waktunya saya sampaikan terimakasih.

## DATA RESPONDEN

### I. Karakteristik Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon untuk saudara/i mengisi data ini terlebih dahulu dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia (jawaban yang saudara/i berikan akan terjaga kerahasiaannya).

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
3. Usia :  15-20 th  21-30th  
 31-40th  >40th
4. Pekerjaan :  Tidak bekerja  
 Bekerja  
 Pelajar
5. Tanggal Pembelian :
6. Kelas BPJS :  Kelas 1  Kelas 2  Kelas 3
7. Berapa kali Membeli kacamata dengan menggunakan BPJS di Optik SMEA :  1kali  2kali  
 3kali  >4x

## II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara/i, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RG : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### Kualitas Produk (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	<b>Performance (Kinerja)</b>					
1.	Kacamata sesuai hak kelas BPJS Kesehatan tersedia sesuai kebutuhan.					
2.	Dengan kualitas lensa dan frame yang standart cukup nyaman di pakai.					
	<b>Feature (Fitur)</b>					
3.	Kualitas Lensa dan Frame standart untuk pembelian kacamata dengan menggunakan BPJS Kesehatan sesuai hak kelas.					
4.	Lensa yang tersedia sesuai hak kelas sudah memenuhi ukuran sesuai resep Dokter					

	<b>Durability (Daya Tahan)</b>					
5.	Frame BPJS kelas 1 memiliki kualitas frame lebih bagus/awet dari pada frame BPJS kelas 2 dan 3.					
6.	Lensa yang tersedia sesuai hak kelas memiliki kualitas standart dari kelas 1 – kelas 3 tetapi sudah cukup bagus/awet					
	<b>Konsisten</b>					
7.	Meskipun dengan harga kacamata sesuai hak kelas BPJS, kualitas produk sudah sesuai dengan harapan.					
8.	Kualitas frame berbeda – beda menyesuaikan hak kelas yang ada.					
	<b>Desain (Model)</b>					
9.	Frame BPJS yang tersedia sesuai hak kelas sudah memiliki banyak pilahan modely yang mengikuti fashion trend saat ini.					
10.	Frame BPJS yang tersedia sesuai hak kelas memiliki banyak varisasi warna.					
	<b>Harga (X2)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RG</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
	<b>Keterjangkauan Harga Produk</b>					



11.	Harga kacamata yang sesuai dengan hak kelas BPJS Kesehatan membantu membeli kacamata sesuai resep dokter/sesuai dengan kebutuhan.					
12.	Membeli kacamata dengan BPJS Kesehatan menjadi lebih hemat karena sudah mendapatkan Frame+Lensa					
	<b>Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk</b>					
13.	Harga kacamata yang sesuai dengan hak kelas BPJS Kesehatan sudah setara dengan kualitas produk yang telah di sediakan.					
14.	Harga kacamata sesuai hak kelas BPJS Kesehatan mempengaruhi ukuran lensa kacamata.					
	<b>Daya Saing Harga Produk</b>					
15.	Harga kacamata BPJS Kesehatan sesuai hak kelas yang sudah ditentukan oleh aturan BPJS Kesehatan sendiri					
16.	Harga kacamata BPJS Kesehatan semua sama di setiap Optik yang berkerjasama karena harga sudah di tentukan oleh aturan yang berlaku					

	<b>Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk</b>					
17.	Harga yang telah di tetapkan BPJS Kesehatan sangat membantu pasien untuk mendapatkan kacamata.					
18.	Membeli kacamata menggunakan BPJS Kesehatan terdapat tambhan biaya untuk bisa memakai kacamata sesuai kebutuhan, keinginan, dan sesuai resep dokter.					
	<b>C. Kualitas Pelayanan (X3)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RG</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
	<b><i>Realibility (Kehandalan)</i></b>					
19.	Pegawai Optik SMEA selalu memberikan/menerpakan 3S (senyum,salam,sapa) kepada pasien saat memulai pelayanan dan mengakhiri pelayanan.					
20.	Pegawai Optik SMEA melayani dengan sepenuh hati, teliti dan membantu apa yang dikeluhkan/dibutuhkan oleh pasien.					
	<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>					

21.	<i>Refraksionis Optisien (RO)</i> dan pegawai di Optik SMEA mampu menjawab dengan baik pertanyaan yang di ajukan oleh pasien.					
22.	Membeli kacamata di Optik SMEA mendapatkan garansi frame dan lensa, serta gratis servise kacamata.					
	<b><i>Tangibles (Bukti Fisik)</i></b>					
23.	Ketersediaan ruang periksa dengan kelengkapan alat yang modern serta tempat yang bersih dan nyaman.					
24.	Tersedia gallery store/ruang pameran display kacamata dengan banyak koleksi frame dan terlihat jelas pajangan frame sesuai hak kelas BPJS, serta ruangan yang tertata rapi, bersih, dan nyaman.					
25.	Tersedia laboratorium faset/pembuatan kacamata dengan mesin otomatis sehingga pasien dapat menunggu 15-30 menit kacamata sudah selesai dan dapat di gunakan.					
	<b><i>Emphaty (Kepedulian)</i></b>					

26.	Pegawai Optik SMEA selalu membantu memberikan saran terhadap pasien dalam memilih kacamata.					
27.	Pegawai Optik SMEA siap siaga ketika pasien membutuhkan bantuan.					
	<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>					
28.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik SMEA selalu memberikan kesempatan untuk tanya jawab kepada pasien.					
29.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik SMEA selalu memberikan penjelasan dengan baik dan benar.					
30.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik SMEA memiliki Ketepatan dan ketangkasan dalam melayani pasien.					
	<b>D. Kepuasan Pasien (Y)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RG</b>	<b>TS</b>	
	<b>Kepuasan Terhadap Akses Layanan</b>					
31.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik selalu					

	memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan SOP yang berlaku.					
32.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik selalu bersungguh-sungguh dalam menangani pasien					
	<b>Kepuasan Terhadap Mutu Layanan</b>					
33.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik SMEA sudah memiliki pengalaman dalam melayani pasien.					
34.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik SMEA selalu maksimal dalam melayani pasien.					
	<b>Kepuasan Terhadap Proses Pelayanan termasuk hubungan antar manusia</b>					
35	Proses pelayanan yang cepat dan tanggap, serta memperhatikan tetap memperhatikan SOP yang berlaku.					
36.	Proses pelayanan yang tidak membanding – bandingan pasien dalam hal apapun					
	<b>Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Kesehatan</b>					
37.	<i>Refraksionis Optisien</i> (RO) dan pegawai di Optik sudah					

	memberikan pelayanan yang baik dan sesuai harapan pasien.					
38.	Sistem pelayanan kesehatan dengan menggunakan BPJS Kesehatan tidak rumit.					

## Lampiran 14

### Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	61	56,5	56,5	56,5
	Laki-Laki	47	43,5	43,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 Tahun	27	25,0	25,0	25,0
	21-25 Tahun	12	11,1	11,1	36,1
	26-30 Tahun	7	6,5	6,5	42,6
	31-35 tahun	17	15,7	15,7	58,3
	36-40 Tahun	6	5,6	5,6	63,9
	>40 Tahun	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	27	25,0	25,0	25,0
	Bekerja	44	40,7	40,7	65,7
	Tidak Bekerja	37	34,3	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

#### Kelas BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas 1	56	51,9	51,9	51,9
	Kelas 2	17	15,7	15,7	67,6
	Kelas 3	35	32,4	32,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Berapa Kali Membeli Kacamata Menggunakan BPJS**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Kali	41	38,0	38,0	38,0
2 Kali	26	24,1	24,1	62,0
3 Kali	24	22,2	22,2	84,3
>3 Kali	17	15,7	15,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	



## Lampiran 15

### Tabulasi Data Hasil Penelitian

No.	X1	X2	X3	Y
Resp_1	35	32	48	32
Resp_2	47	38	51	40
Resp_3	40	33	43	32
Resp_4	30	36	45	33
Resp_5	40	33	47	32
Resp_6	39	35	43	31
Resp_7	44	38	49	40
Resp_8	40	34	49	32
Resp_9	22	15	25	12
Resp_10	43	28	43	33
Resp_11	40	35	41	33
Resp_12	42	27	44	33
Resp_13	37	32	34	31
Resp_14	40	33	46	32
Resp_15	46	40	46	40
Resp_16	41	33	45	33
Resp_17	37	40	58	35
Resp_18	45	38	55	35
Resp_19	45	36	54	40
Resp_20	46	37	57	36
Resp_21	41	33	47	34
Resp_22	48	35	50	36
Resp_23	27	12	28	10
Resp_24	44	34	50	39
Resp_25	41	34	49	32

Resp_26	41	31	39	32
Resp_27	44	32	48	31
Resp_28	38	34	35	32
Resp_29	42	29	45	35
Resp_30	48	30	46	30
Resp_31	33	35	38	33
Resp_32	49	37	40	39
Resp_33	34	35	36	29
Resp_34	37	32	39	39
Resp_35	40	27	35	32
Resp_36	39	32	39	32
Resp_37	40	31	48	32
Resp_38	32	31	53	29
Resp_39	45	33	48	32
Resp_40	42	31	47	32
Resp_41	36	34	51	36
Resp_42	45	33	46	34
Resp_43	43	34	52	34
Resp_44	43	35	60	37
Resp_45	47	31	47	32
Resp_46	49	37	57	34
Resp_47	48	40	60	40
Resp_48	40	32	48	32
Resp_49	47	33	50	34
Resp_50	40	30	53	38
Resp_51	39	35	55	32
Resp_52	50	32	49	37
Resp_53	39	34	54	37
Resp_54	41	33	47	35
Resp_55	40	38	59	38

Resp_56	40	36	50	35
Resp_57	40	33	52	34
Resp_58	34	32	52	37
Resp_59	40	32	52	37
Resp_60	47	35	51	36
Resp_61	46	33	45	30
Resp_62	38	32	46	32
Resp_63	36	30	42	31
Resp_64	40	34	44	33
Resp_65	38	30	45	31
Resp_66	38	32	48	36
Resp_67	39	32	49	35
Resp_68	35	33	52	36
Resp_69	37	35	50	36
Resp_70	38	36	53	36
Resp_71	42	30	46	28
Resp_72	40	28	45	34
Resp_73	43	30	43	28
Resp_74	42	28	45	34
Resp_75	35	32	48	32
Resp_76	47	38	51	40
Resp_77	40	33	43	32
Resp_78	30	36	45	33
Resp_79	40	33	47	32
Resp_80	39	35	43	31
Resp_81	44	38	49	40
Resp_82	40	34	49	32
Resp_83	22	15	25	12
Resp_84	43	28	43	33

Resp_85	40	35	41	33
Resp_86	42	27	44	33
Resp_87	37	32	34	31
Resp_88	40	33	46	32
Resp_89	46	40	46	40
Resp_90	41	33	45	33
Resp_91	37	40	58	35
Resp_92	45	38	55	35
Resp_93	45	36	54	40
Resp_94	46	37	57	36
Resp_95	41	33	47	34
Resp_96	48	35	50	36
Resp_97	27	12	28	10
Resp_98	44	34	50	39
Resp_99	41	34	49	32
Resp_100	41	31	39	32
Resp_101	44	32	48	31
Resp_102	38	34	35	32
Resp_103	42	29	45	35
Resp_104	48	30	46	30
Resp_105	33	35	38	33
Resp_106	49	37	40	39
Resp_107	34	35	36	29
Resp_108	37	32	39	39

---

## Lampiran 16

### Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	7,4	7,4	7,4
3	11	10,2	10,2	17,6
4	63	58,3	58,3	75,9
5	26	24,1	24,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,9	,9	,9
2	5	4,6	4,6	5,6
3	13	12,0	12,0	17,6
4	62	57,4	57,4	75,0
5	27	25,0	25,0	100,0
Total	108	100,0	100,0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	5,6	5,6	5,6
3	22	20,4	20,4	25,9
4	51	47,2	47,2	73,1
5	29	26,9	26,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	6,5	6,5	6,5
	3	19	17,6	17,6	24,1
	4	48	44,4	44,4	68,5
	5	34	31,5	31,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	2	2	1,9	1,9	5,6
	3	15	13,9	13,9	19,4
	4	54	50,0	50,0	69,4
	5	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4,6	4,6	4,6
	3	12	11,1	11,1	15,7
	4	57	52,8	52,8	68,5
	5	34	31,5	31,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,7	3,7	3,7
	3	18	16,7	16,7	20,4
	4	47	43,5	43,5	63,9
	5	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,7	3,7	3,7
	3	18	16,7	16,7	20,4
	4	61	56,5	56,5	76,9
	5	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4,6	4,6	4,6
	3	17	15,7	15,7	20,4
	4	46	42,6	42,6	63,0
	5	40	37,0	37,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	2	1	,9	,9	1,9
	3	15	13,9	13,9	15,7
	4	56	51,9	51,9	67,6
	5	35	32,4	32,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	3	4	3,7	3,7	7,4
	4	60	55,6	55,6	63,0
	5	40	37,0	37,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9,3	9,3	9,3
	3	16	14,8	14,8	24,1
	4	60	55,6	55,6	79,6
	5	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	2	1	,9	,9	4,6
	3	15	13,9	13,9	18,5
	4	59	54,6	54,6	73,1
	5	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,8	2,8	2,8
	2	6	5,6	5,6	8,3
	3	8	7,4	7,4	15,7
	4	58	53,7	53,7	69,4
	5	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,7	3,7	3,7
	3	13	12,0	12,0	15,7
	4	45	41,7	41,7	57,4
	5	46	42,6	42,6	100,0
		Total	108	100,0	100,0

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	8	7,4	7,4	9,3
	3	7	6,5	6,5	15,7
	4	58	53,7	53,7	69,4
	5	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,7	3,7	3,7
	3	9	8,3	8,3	12,0
	4	53	49,1	49,1	61,1
	5	42	38,9	38,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	2	1,9	1,9	3,7
	3	9	8,3	8,3	12,0
	4	61	56,5	56,5	68,5
	5	34	31,5	31,5	100,0
Total		108	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	15,7	15,7	15,7
	4	55	50,9	50,9	66,7
	5	36	33,3	33,3	100,0
Total		108	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,7	3,7	3,7
	3	20	18,5	18,5	22,2
	4	57	52,8	52,8	75,0
	5	27	25,0	25,0	100,0
Total		108	100,0	100,0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9,3	9,3	9,3
	3	13	12,0	12,0	21,3
	4	61	56,5	56,5	77,8
	5	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,8	2,8	2,8
	2	2	1,9	1,9	4,6
	3	17	15,7	15,7	20,4
	4	60	55,6	55,6	75,9
	5	26	24,1	24,1	100,0
Total		108	100,0	100,0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	5	4,6	4,6	6,5
	3	23	21,3	21,3	27,8
	4	55	50,9	50,9	78,7
	5	23	21,3	21,3	100,0
Total		108	100,0	100,0	

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	6	5,6	5,6	7,4
	3	25	23,1	23,1	30,6
	4	55	50,9	50,9	81,5
	5	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	10	9,3	9,3	11,1
	3	13	12,0	12,0	23,1
	4	57	52,8	52,8	75,9
	5	26	24,1	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5,6	5,6	5,6
	2	16	14,8	14,8	20,4
	3	22	20,4	20,4	40,7
	4	44	40,7	40,7	81,5
	5	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	10	9,3	9,3	11,1
	3	14	13,0	13,0	24,1
	4	58	53,7	53,7	77,8
	5	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	12,0	12,0	12,0
	2	31	28,7	28,7	40,7
	3	6	5,6	5,6	46,3
	4	33	30,6	30,6	76,9
	5	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	6,5	6,5	6,5
	3	7	6,5	6,5	13,0
	4	63	58,3	58,3	71,3
	5	31	28,7	28,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**X3.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	2	2	1,9	1,9	5,6
	3	11	10,2	10,2	15,7
	4	67	62,0	62,0	77,8
	5	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	2	2	1,9	1,9	5,6
	3	13	12,0	12,0	17,6
	4	63	58,3	58,3	75,9
	5	26	24,1	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	5	4,6	4,6	6,5
	3	10	9,3	9,3	15,7
	4	66	61,1	61,1	76,9
	5	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5,6	5,6	5,6
	3	11	10,2	10,2	15,7
	4	46	42,6	42,6	58,3
	5	45	41,7	41,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	3	4	3,7	3,7	7,4
	4	59	54,6	54,6	62,0
	5	41	38,0	38,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	3	8	7,4	7,4	11,1
	4	58	53,7	53,7	64,8
	5	38	35,2	35,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3,7	3,7	3,7
	3	16	14,8	14,8	18,5
	4	59	54,6	54,6	73,1
	5	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,9	1,9	1,9
	2	4	3,7	3,7	5,6
	3	4	3,7	3,7	9,3
	4	44	40,7	40,7	50,0
	5	54	50,0	50,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

**Y1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,7	3,7	3,7
	2	2	1,9	1,9	5,6
	4	54	50,0	50,0	55,6
	5	48	44,4	44,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



## Lampiran 17

### Hasil Uji Validitas

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.478**	.389**	.348**	.364**	.301**	.315**	.376**	.390**	.187	.636**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.052	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.2	Pearson Correlation	.478**	1	.349**	.321**	.314**	.298**	.312**	.455**	.289**	.152	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.001	.002	.001	.000	.002	.116	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.3	Pearson Correlation	.389**	.349**	1	.412**	.339**	.296**	.528**	.376**	.354**	.188	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.051	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.4	Pearson Correlation	.348**	.321**	.412**	1	.220**	.164	.275**	.376**	.178	.041	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.022	.089	.004	.000	.066	.676	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.5	Pearson Correlation	.364**	.314**	.339**	.220**	1	.542**	.626**	.421**	.441**	.370**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.022		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.6	Pearson Correlation	.301**	.298**	.296**	.164	.542**	1	.479**	.407**	.395**	.515**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.002	.089	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.7	Pearson Correlation	.315**	.312**	.528**	.275**	.626**	.479**	1	.479**	.333**	.518**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.8	Pearson Correlation	.376**	.455**	.376**	.376**	.421**	.407**	.479**	1	.571**	.419**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.9	Pearson Correlation	.390**	.289**	.354**	.178	.441**	.395**	.333**	.571**	1	.460**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.066	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1.10	Pearson Correlation	.187	.152	.188	.041	.370**	.515**	.518**	.419**	.460**	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.052	.116	.051	.676	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X1	Pearson Correlation	.636**	.605**	.652**	.518**	.720**	.668**	.746**	.739**	.673**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,399**	,619**	,557**	,479**	,404**	,628**	,321**	,771**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.2	Pearson Correlation	,399**	1	,488**	,365**	,361**	,562**	,282**	,167	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,003	,084	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.3	Pearson Correlation	,619**	,488**	1	,569**	,630**	,449**	,474**	,360**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.4	Pearson Correlation	,557**	,365**	,569**	1	,578**	,340**	,401**	,223	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,021	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.5	Pearson Correlation	,479**	,361**	,630**	,578**	1	,432**	,387**	,169	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,080	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.6	Pearson Correlation	,404**	,562**	,449**	,340**	,432**	1	,540**	,496**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.7	Pearson Correlation	,628**	,282**	,474**	,401**	,387**	,540**	1	,539**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2.8	Pearson Correlation	,321**	,167	,360**	,223	,169	,496**	,539**	1	,565**
	Sig. (2-tailed)	,001	,084	,000	,021	,080	,000	,000		,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2	Pearson Correlation	,771**	,642**	,809**	,717**	,710**	,744**	,735**	,565**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

		Correlations												
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.468 <sup>**</sup>	.221 <sup>*</sup>	.236 <sup>*</sup>	.380 <sup>**</sup>	.236 <sup>*</sup>	.382 <sup>**</sup>	.148 <sup>*</sup>	.276 <sup>**</sup>	.161 <sup>*</sup>	.356 <sup>**</sup>	.280 <sup>**</sup>	.486 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.022	.014	.003	.014	.000	.125	.004	.096	.000	.003	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.2	Pearson Correlation	.468 <sup>**</sup>	1	.518 <sup>**</sup>	.442 <sup>**</sup>	.612 <sup>**</sup>	.275 <sup>**</sup>	.437 <sup>**</sup>	.342 <sup>**</sup>	.376 <sup>**</sup>	.150 <sup>*</sup>	.423 <sup>**</sup>	.439 <sup>**</sup>	.676 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.121	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.3	Pearson Correlation	.221 <sup>*</sup>	.518 <sup>**</sup>	1	.580 <sup>**</sup>	.338 <sup>**</sup>	.330 <sup>**</sup>	.480 <sup>**</sup>	.401 <sup>**</sup>	.304 <sup>**</sup>	.144 <sup>*</sup>	.225 <sup>*</sup>	.332 <sup>**</sup>	.616 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.022	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.138	.019	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.4	Pearson Correlation	.236 <sup>*</sup>	.442 <sup>**</sup>	.518 <sup>**</sup>	1	.494 <sup>**</sup>	.340 <sup>**</sup>	.447 <sup>**</sup>	.293 <sup>**</sup>	.296 <sup>**</sup>	.258 <sup>**</sup>	.174 <sup>*</sup>	.292 <sup>**</sup>	.618 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.003	.007	.072	.002	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.5	Pearson Correlation	.280 <sup>**</sup>	.612 <sup>**</sup>	.338 <sup>**</sup>	.494 <sup>**</sup>	1	.508 <sup>**</sup>	.420 <sup>**</sup>	.193 <sup>*</sup>	.373 <sup>**</sup>	.396 <sup>**</sup>	.228 <sup>*</sup>	.219 <sup>*</sup>	.851 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.045	.000	.000	.019	.023	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.6	Pearson Correlation	.236 <sup>*</sup>	.275 <sup>**</sup>	.330 <sup>**</sup>	.340 <sup>**</sup>	.508 <sup>**</sup>	1	.206 <sup>*</sup>	.417 <sup>**</sup>	.280 <sup>**</sup>	.515 <sup>**</sup>	.234 <sup>*</sup>	.265 <sup>**</sup>	.615 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.014	.004	.000	.000	.000		.032	.000	.003	.000	.015	.006	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.7	Pearson Correlation	.382 <sup>**</sup>	.437 <sup>**</sup>	.480 <sup>**</sup>	.447 <sup>**</sup>	.420 <sup>**</sup>	.206 <sup>*</sup>	1	.474 <sup>**</sup>	.731 <sup>**</sup>	.460 <sup>**</sup>	.396 <sup>**</sup>	.249 <sup>**</sup>	.749 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.032		.000	.000	.000	.000	.009	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.8	Pearson Correlation	.148 <sup>*</sup>	.342 <sup>**</sup>	.401 <sup>**</sup>	.293 <sup>**</sup>	.193 <sup>*</sup>	.417 <sup>**</sup>	.474 <sup>**</sup>	1	.483 <sup>**</sup>	.568 <sup>**</sup>	.361 <sup>**</sup>	.325 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.125	.000	.000	.002	.045	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.9	Pearson Correlation	.278 <sup>**</sup>	.376 <sup>**</sup>	.304 <sup>**</sup>	.286 <sup>**</sup>	.373 <sup>**</sup>	.280 <sup>**</sup>	.731 <sup>**</sup>	.483 <sup>**</sup>	1	.441 <sup>**</sup>	.391 <sup>**</sup>	.286 <sup>**</sup>	.896 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.003	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.003
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.10	Pearson Correlation	.161 <sup>*</sup>	.150 <sup>*</sup>	.144 <sup>*</sup>	.259 <sup>**</sup>	.396 <sup>**</sup>	.515 <sup>**</sup>	.460 <sup>**</sup>	.568 <sup>**</sup>	.441 <sup>**</sup>	1	.313 <sup>**</sup>	.138	.857 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.096	.121	.138	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.155
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.11	Pearson Correlation	.356 <sup>**</sup>	.423 <sup>**</sup>	.325 <sup>**</sup>	.174 <sup>*</sup>	.226 <sup>*</sup>	.234 <sup>*</sup>	.396 <sup>**</sup>	.361 <sup>**</sup>	.391 <sup>**</sup>	.313 <sup>**</sup>	1	.688 <sup>**</sup>	.607 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.072	.019	.015	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3.12	Pearson Correlation	.280 <sup>**</sup>	.439 <sup>**</sup>	.332 <sup>**</sup>	.292 <sup>**</sup>	.219 <sup>*</sup>	.265 <sup>**</sup>	.249 <sup>**</sup>	.325 <sup>**</sup>	.286 <sup>**</sup>	.138	.688 <sup>**</sup>	1	.561 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.002	.023	.006	.009	.001	.003	.155	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3	Pearson Correlation	.486 <sup>**</sup>	.676 <sup>**</sup>	.616 <sup>**</sup>	.618 <sup>**</sup>	.651 <sup>**</sup>	.615 <sup>**</sup>	.749 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>	.696 <sup>**</sup>	.652 <sup>**</sup>	.607 <sup>**</sup>	.561 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

**Correlations**

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y
Y1.1 Pearson Correlation	1	,719**	,463**	,566**	,661**	,650**	,638**	,639**	,846**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.2 Pearson Correlation	,719**	1	,461**	,556**	,595**	,406**	,528**	,416**	,742**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.3 Pearson Correlation	,463**	,461**	1	,662**	,535**	,324**	,407**	,475**	,686**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.4 Pearson Correlation	,566**	,556**	,662**	1	,621**	,441**	,615**	,706**	,820**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.5 Pearson Correlation	,661**	,595**	,535**	,621**	1	,609**	,541**	,652**	,826**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.6 Pearson Correlation	,650**	,406**	,324**	,441**	,609**	1	,621**	,728**	,751**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.7 Pearson Correlation	,638**	,528**	,407**	,615**	,541**	,621**	1	,693**	,800**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1.8 Pearson Correlation	,639**	,416**	,475**	,706**	,652**	,728**	,693**	1	,841**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y Pearson Correlation	,846**	,742**	,686**	,820**	,826**	,751**	,800**	,841**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

## Lampiran 18

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	10

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,861	8

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,861	12

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	8

## Lampiran 19

Hasil Uji Multikolinearitas, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,865 <sup>a</sup>	,748	,741	2,71256	,748	102,950	3	104	,000	2,147

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,505	2,223		-1,577	,118		
	X1	,249	,060	,250	4,128	,000	,662	1,510
	X2	,669	,074	,605	8,990	,000	,534	1,872
	X3	,103	,051	,135	2,019	,046	,539	1,854

a. Dependent Variable: Y

ANOVA<sup>a</sup>

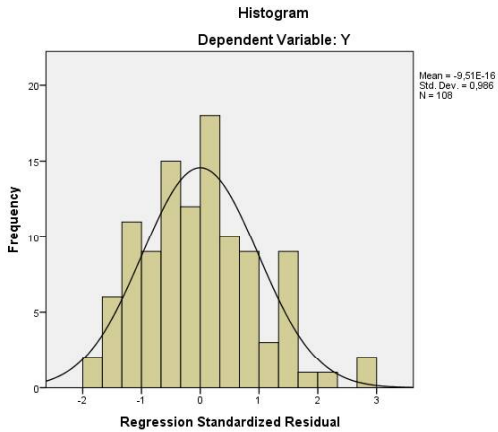
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2272,512	3	757,504	102,950	,000 <sup>b</sup>
	Residual	765,229	104	7,358		
	Total	3037,741	107			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

## Lampiran 20

### Hasil Uji Normalitas



#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,23939931
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,087
	Negative	-,045
Test Statistic		,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Lampiran 21**

Uji Heteroskedastisitas

