

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIE**

**(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi
Periode Februari 2022)**

SKRIPSI

**Oleh :
Rica Ayu Lestari
201510415220**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIE**

**(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi
Periode Februari 2022)**

SKRIPSI

**Oleh :
Rica Ayu Lestari
201510415220**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi Periode Februari 2022)

Nama Mahasiswa : Rica Ayu Lestari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415220

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 28 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 0322038901

Imaddudin, S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 0310068902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi)

Nama Mahasiswa : Rica Ayu Lestari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415220

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 28 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0321048302

Penguji I : Dr. Aan Widodo S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 0322038901

Penguji II : Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0303108001

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.os., M.Si

NIP. 2109527

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi Periode Februari 2022) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 05 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Rica Ayu Lestari

201510415220

ABSTRAK

Rica Ayu Lestari . 201510415220. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi Periode Februari 2022).

Penelitian ini mendiskusikan besaran pengaruh komunikasi interpersonal tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan pasien selama menjalani perawatan serta memperoleh informasi kesehatan. Berlangsungnya komunikasi interpersonal yang baik selama proses rawat jalan berlangsung dapat menciptakan kepuasan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien bergantung pada faktor interaksi tenaga kesehatan selain faktor lainnya. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dibandingkan dimensi komunikasi interpersonal lainnya. Sedangkan empati memiliki pengaruh paling kecil dalam memperoleh kepuasan. Berdasarkan uji pengaruh, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,780 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (komunikasi interpersonal) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 78%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hal tersebut berarti bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan atas Rumah Sakit Hermina Bekasi. Menurut teori pertukaran sosial pengorbanan yang dilakukan tenaga kesehatan berupa ketanggapanannya dalam memberikan pelayanan komunikasi interpersonal kepada pasien menimbulkan keuntungan berupa kepuasan pasien atas tenaga kesehatan dan Rumah Sakit Hermina Bekasi.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan, Teori Pertukaran Sosial

ABSTRACT

Rica Ayu Lestari . 201510415220. *The Effect of Interpersonal Communication of Health Workers on Patient Satisfaction (Study on Outpatients at Hermina Hospital Bekasi for the Period of February 2022).*

This research discusses the magnitude of the influence of interpersonal communication of health workers on outpatient satisfaction. Good communication is needed by patients during treatment and obtaining health information. The ongoing good interpersonal communication during the outpatient process can create patient satisfaction. Conversely, poor communication will lead to patient dissatisfaction with hospital services. Patient satisfaction depends on the interaction of health workers in addition to other factors. So the purpose of this research is to determine the magnitude of the influence of interpersonal communication of health workers on outpatient satisfaction at Hermina Hospital Bekasi. Research methodology used is descriptive quantitative. This research used social exchange theory as the basis for conducting research. This research results show that openness had the greatest influence on satisfaction compared to other dimensions of interpersonal communication. While empathy has the least effect in obtaining satisfaction. Based on the effect test, obtained a correlation value of 0.780 which means that the influence of the independent variable (interpersonal communication) on the dependent variable (satisfaction) is 78%, while the rest is influenced by other variables outside the study. This means that interpersonal communication of health workers has a major effect on outpatient satisfaction at Hermina Hospital Bekasi. According to the theory of social exchange, the sacrifices made by health workers in the form of their responsiveness in providing interpersonal communication services to patients lead to benefits in the form of patient satisfaction for health workers and Hermina Hospital Bekasi.

Keywords : *Interpersonal Communication, Satisfaction, Social Exchange Theory*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bekasi Periode Februari 2022) sebagai persembahan akhir dan prasyarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

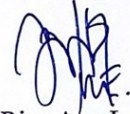
Skripsi ini tidak akan berhasil terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari orang tua penulis ayah penulis yang bernama Bilman Sidabalok dan ibu penulis yang bernama Juju Juwati yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan menemani penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian. Dengan setulus hati dan segala hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Dr. Aan Widodo S.I.Kom, M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si.
4. Dosen Pembimbing Akademik Dr. Aan Widodo S.I.Kom, M.I.Kom yang banyak memberikan saran dan dukungannya kepada penulis.
5. Dosen Pembimbing I, Bapak Dr. Aan Widodo S.I.Kom, M.I.Kom yang telah membimbing dan mendukung penulis selama melakukan penelitian.
6. Dosen Pembimbing II, Bapak Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom yang telah membimbing dan mendukung penulis selama melakukan penelitian.
7. Terima kasih kepada suami penulis yang bernama Murisa Johansjah dan anak-anak penulis yang bernama Azkayra Arisha Johansjah dan Aksa Fatih Johansjah yang senantiasa mendukung dan mengerti penulis sejak awal penulisan skripsi hingga saat ini.
8. Terima kasih kepada ibu mertua penulis yang bernama Waryati yang senantiasa membantu saya untuk menjaga anak-anak selama saya.

9. Terima kasih juga kepada teman-teman fakultas Ilmu Komunikasi yang senantiasa memberi dukungan dan masukan kepada penulis dalam penelitian penulis.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membaca dan bagi pengembangan penelitian dibidang ilmu komunikasi.

Jakarta, 05 Agustus 2022



Rica Ayu Lestari



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Identifikasi Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan teoritis.....	11
1.5.2 Kegunaan praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Konsep	15

2.2.1 Komunikasi	15
2.2.1.1 Fungsi komunikasi.....	15
2.2.2 Komunikasi Interpersonal	16
2.2.1.1 Prinsip-prinsip komunikasi interpersonal	19
2.2.3 Kepuasan	21
2.2.4 Rumah sakit.....	23
2.3 Kerangka Teori.....	24
2.3.1 Teori Pertukaran Sosial	24
2.4 Operasional Variabel.....	28
2.5 Kerangka Pemikiran.....	30
2.6 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Variabel dan Operasional Variabel	34
3.2.1 Variabel	34
3.2.1.1 Variabel independen (X).....	34
3.2.1.2 Variabel dependen (Y).....	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Skala Pengukuran	38
3.6 Teknik Pengujian Instrument	38
3.6.1 Uji validitas	38
3.6.1 Uji reliabilitas	39

3.7	Uji Hipotesis.....	41
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambara Umum Rumah Sakit Hermina Bekasi	43
4.2	Hasil Uji	44
4.2.1	Karakteristik responden.....	44
4.2.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	45
4.2.1.2	Operasional variabel komunikasi interpersonal.....	45
4.2.2	Hasil uji validitas.....	46
4.2.2.1	Uji validitas instrument komunikasi interpersonal	46
4.2.2.2	Uji validitas instrument kepuasan.....	47
4.2.3	Hasil uji reliabilitas	49
4.2.4	Deskriptif statistik variabel penelitian.....	49
4.2.4.1	Hasil uji frekuensi (X)	50
4.2.4.2	Hasil uji frekuensi (Y)	66
4.2.4.3	Hasil uji frekuensi X terhadap Y	79
4.2.4.4	Hasil uji pengaruh X terhadap Y	81
4.2.5	Uji Normalitas	93
4.2.6	Uji Linearitas.....	94
4.2.7	Uji Korelasi	95
4.2.8	Uji Hipotesis.....	96
4.3.	Pembahasan	99
BAB V PENUTUP		108
5.1.	Kesimpulan.....	108
5.2.	Saran.....	109

5.2.1. Saran Praktis.....	109
---------------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Komplain Pasien Pada <i>Google Review</i>	4
Gambar 1.2 Komplain Pasien Pada Kotak Saran	5
Gambar 1.3 Komplain Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Apotek Rawat Jalan Pada <i>Google Review</i>	6
Gambar 3.1 Pengacakan Nomor Urut Sampel	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3. Matriks Penelitian
- Lampiran 4. Kuesioner Uji Coba
- Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Uji Coba
- Lampiran 6. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7. Tabulasi Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Uji Kategorisasi Jenis Kelasmin dan Usia
- Lampiran 9. Hasil Uji Frekuensi Variabel X
- Lampiran 10. Hasil Uji Frekuensi Variabel Y
- Lampiran 11. Hasil Uji Pengaruh X Terhadap Y
- Lampiran 12. Hasil Uji Pengaruh Dimensi X terhadap Y
- Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 14. Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 15. Hasil Uji Korelasi
- Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 17. Data Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Bekasi Periode Februari 2022
- Lampiran 18. Tangkapan Layar Pengambilan Data Pasien Pada Sistem Rumah Sakit
- Lampiran 19. Tangkapan Layar Penyebaran Kuesioner Penelitian
- Lampiran 20. Form Bimbingan
- Lampiran 21. Form Perbaikan

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 Klasifikasi Skor Reliabilitas	40
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Usia	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Komunikasi Interpersonal.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrument Kepuasan.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6 Pertanyaan 1 Indikator Keterbukaan.....	50
Tabel 4.7 Pertanyaan 2 Indikator Keterbukaan.....	50
Tabel 4.8 Pertanyaan 3 Indikator Keterbukaan.....	51
Tabel 4.9 Pertanyaan 4 Indikator Keterbukaan.....	52
Tabel 4.10 Pertanyaan 5 Indikator Keterbukaan.....	52
Tabel 4.11 Pertanyaan 6 Indikator Keterbukaan.....	53
Tabel 4.12 Pertanyaan 7 Indikator Empati.....	54
Tabel 4.13 Pertanyaan 8 Indikator Empati.....	55
Tabel 4.14 Pertanyaan 9 Indikator Empati.....	55
Tabel 4.15 Pertanyaan 10 Indikator Empati.....	56
Tabel 4.16 Pertanyaan 11 Indikator Empati.....	56
Tabel 4.17 Pertanyaan 12 Indikator Sikap Mendukung.....	58
Tabel 4.18 Pertanyaan 13 Indikator Sikap Mendukung.....	58
Tabel 4.19 Pertanyaan 14 Indikator Sikap Mendukung.....	59
Tabel 4.20 Pertanyaan 15 Indikator Sikap Mendukung.....	59
Tabel 4.21 Pertanyaan 16 Indikator Sikap Positif.....	61

Tabel 4.22 Pertanyaan 17 Indikator Sikap Positif.....	61
Tabel 4.23 Pertanyaan 18 Indikator Sikap Positif.....	62
Tabel 4.24 Pertanyaan 19 Indikator Sikap Positif.....	63
Tabel 4.25 Pertanyaan 20 Indikator Kesetaraan	64
Tabel 4.26 Pertanyaan 21 Indikator Kesetaraan	64
Tabel 4.27 Pertanyaan 22 Indikator Kesetaraan	65
Tabel 4.28 Pertanyaan 1 Indikator <i>Tangible</i>	66
Tabel 4.29 Pertanyaan 2 Indikator <i>Tangible</i>	67
Tabel 4.30 Pertanyaan 3 Indikator <i>Tangible</i>	67
Tabel 4.31 Pertanyaan 4 Indikator <i>Tangible</i>	68
Tabel 4.32 Pertanyaan 5 Indikator <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.33 Pertanyaan 6 Indikator <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.34 Pertanyaan 7 Indikator <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.35 Pertanyaan 8 Indikator <i>Assurance</i>	71
Tabel 4.36 Pertanyaan 9 Indikator <i>Assurance</i>	72
Tabel 4.37 Pertanyaan 10 Indikator <i>Assurance</i>	72
Tabel 4.38 Pertanyaan 11 Indikator <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.39 Pertanyaan 12 Indikator <i>Responsiveness</i>	74
Tabel 4.40 Pertanyaan 13 Indikator <i>Responsiveness</i>	74
Tabel 4.41 Pertanyaan 14 Indikator <i>Responsiveness</i>	75
Tabel 4.42 Pertanyaan 15 Indikator <i>Emphaty</i>	76
Tabel 4.43 Pertanyaan 16 Indikator <i>Emphaty</i>	77
Tabel 4.44 Pertanyaan 17 Indikator <i>Emphaty</i>	77
Tabel 4.45 Pertanyaan 18 Indikator <i>Emphaty</i>	78
Tabel 4.46 Pertanyaan 19 Indikator <i>Emphaty</i>	78
Tabel 4.47 Indikator X1 Terhadap Y	79

Tabel 4.48 Indikator X2 Terhadap Y	80
Tabel 4.49 Indikator X3 Terhadap Y	80
Tabel 4.50 Indikator X4 Terhadap Y	80
Tabel 4.51 Indikator X5 Terhadap Y	80
Tabel 4.52 Hasil Uji Pengaruh X1 terhadap Y1	81
Tabel 4.53 Hasil Uji Pengaruh X1 terhadap Y2	81
Tabel 4.54 Hasil Uji Pengaruh X1 terhadap Y3	82
Tabel 4.55 Hasil Uji Pengaruh X1 terhadap Y4	82
Tabel 4.56 Hasil Uji Pengaruh X1 terhadap Y5	82
Tabel 4.57 Hasil Uji Pengaruh X2 terhadap Y1	83
Tabel 4.58 Hasil Uji Pengaruh X2 terhadap Y2	83
Tabel 4.59 Hasil Uji Pengaruh X2 terhadap Y3	83
Tabel 4.60 Hasil Uji Pengaruh X2 terhadap Y4	84
Tabel 4.61 Hasil Uji Pengaruh X2 terhadap Y5	84
Tabel 4.62 Hasil Uji Pengaruh X3 terhadap Y1	84
Tabel 4.63 Hasil Uji Pengaruh X3 terhadap Y2.....	85
Tabel 4.64 Hasil Uji Pengaruh X3 terhadap Y3	85
Tabel 4.65 Hasil Uji Pengaruh X3 terhadap Y4	86
Tabel 4.66 Hasil Uji Pengaruh X3 terhadap Y5	86
Tabel 4.67 Hasil Uji Pengaruh X4 terhadap Y1	86
Tabel 4.68 Hasil Uji Pengaruh X4 terhadap Y2	87
Tabel 4.69 Hasil Uji Pengaruh X4 terhadap Y3	87
Tabel 4.70 Hasil Uji Pengaruh X4 terhadap Y4	87
Tabel 4.71 Hasil Uji Pengaruh X4 terhadap Y5	88
Tabel 4.72 Hasil Uji Pengaruh X5 terhadap Y1.....	88
Tabel 4.73 Hasil Uji Pengaruh X5 terhadap Y2.....	88

Tabel 4.74 Hasil Uji Pengaruh X5 terhadap Y3.....	89
Tabel 4.75 Hasil Uji Pengaruh X5 terhadap Y4.....	89
Tabel 4.76 Hasil Uji Pengaruh X5 terhadap Y5.....	90
Tabel 4.77 Rekapitulasi Persentase Pengaruh X Terhadap Y	90
Tabel 4.78 Hasil Uji Pengaruh X1 Terhadap Y	91
Tabel 4.79 Hasil Uji Pengaruh X2 Terhadap Y	91
Tabel 4.80 Hasil Uji Pengaruh X3 Terhadap Y	92
Tabel 4.81 Hasil Uji Pengaruh X4 Terhadap Y	92
Tabel 4.82 Hasil Uji Pengaruh X5 Terhadap Y	92
Tabel 4.83 Rekapitulasi Hasil Uji Pengaruh Dimensi Variabel X Terhadap Variabel Y	93
Tabel 4.84 Uji Normalitas.....	94
Tabel 4.85 Uji Linearitas.....	95
Tabel 4.86 Uji Korelasi	95
Tabel 4.87 Acuan Koefisien Korelasi	96
Tabel 4.88 Variabel Entered.....	96
Tabel 4.89 Koefisien Determinasi.....	97
Tabel 4.90 Tabel Anova	97
Tabel 4.91 Analisis Regresi Sederhana.....	98
Tabel 4.92 Rekapitulasi Skor Variabel	99

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Bagan 4.1 Rekapitulasi Skor Indikator Keterbukaan	54
Bagan 4.2 Rekapitulasi Skor Indikator Empati.....	57
Bagan 4.3 Rekapitulasi Skor Indikator Sikap Mendukung.....	60
Bagan 4.4 Rekapitulasi Skor Indikator Sikap Positif.....	63
Bagan 4.5 Rekapitulasi Skor Indikator Kesetaraan.....	66
Bagan 4.6 Rekapitulasi Skor Indikator <i>Tangible</i>	68
Bagan 4.7 Rekapitulasi Skor Indikator <i>Reliability</i>	70
Bagan 4.8 Rekapitulasi Skor Indikator <i>Assurance</i>	73
Bagan 4.9 Rekapitulasi Skor Indikator <i>Responsiveness</i>	76
Bagan 4.10 Rekapitulasi Skor Indikator <i>Emphaty</i>	79

