

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yth.

Pasien rawat jalan calon subyek penelitian

Di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Audyna Putri Nursetya

NIM : 195006

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon”. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan pasien rawat jalan untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang, 17 Maret 2022

Audyna Putri Nursetya
NIM 195006

Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian kuesioner dan juga wawancara, akan diadakan proses foto sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas pasien. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan pasien telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 17 Maret 2022

Subyek Penelitian

(.....)

Lampiran 3 Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

KUESIONER

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI), saya mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK dr. Soepraoen Malang melakukan survey dengan judul penelitian saya adalah “Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon” untuk itu saya membutuhkan pendapat anda untuk mendukung penelitian ini. Semua jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiannya dan hanya untuk kepentingan penelitian. Terima kasih untuk kerjasama dan waktunya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :

Mohon Berikan Tanda Centang (√) Pada Jawaban Yang Anda Pilih di Bawah Ini.

4. Pendidikan terakhir : Tidak Sekolah SMA
 SD S1
 SMP S2
5. Pekerjaan : Belum/Tidak bekerja
 Petani/Buruh
 Pegawai Swasta
 PNS/TNI/POLRI
 Pelajar/Mahasiswa

Petunjuk:

1. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai selama pelayanan yang anda terima tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.
2. Isilah dengan sejujur-jujurnya karena penilaian anda dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang akan anda terima.
3. Pilihlah:
Sangat Puas : 5
Puas : 4
Cukup Puas : 3
Tidak Puas : 2
Sangat Tidak Puas : 1

Pelayanan di TPP Rawat Jalan

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
A	TANGIBLES/NYATA	5	4	3	2	1
1	Petugas pendaftaran berpenampilan rapi bersih dan beraroma wangi,					
2	Ruang tunggu pendaftaran indah, bersih, dan nyamam.					
3	Ruang tunggu difasilitasi televisi dan koran/majalah agar pasien tidak bosan.					
4	Ruang tunggu mempunyai tempat duduk yng cukup sehingga tidak berdesakan jika banyak pasien yang berkunjung.					
No	PERNYATAAN	JAWABAN				
B	RELIABILITY/KEANDALAN	5	4	3	2	1
5	Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian sesuai urutan.					

6	Petugas pendaftaran selalu memberi salam dan bertanya keperluan pasien.					
7	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti.					
8	Petugas pendaftaran siap membantu jika pasien ada kesulitan.					
No	PERNYATAAN	JAWABAN				
C	<i>RESPONSIVENESS</i> /KETANGGAPAN	5	4	3	2	1
9	Petugas pendaftaran tanggap dalam menjawab apapun yang ditanyakan oleh pasien.					
10	Petugas pendaftaran melakukan pelayanan secara cepat dan tepat.					
11	Petugas pendaftaran melakukan pelayanan sesuai prosedur.					
12	Petugas pendaftaran melayani pasien dengan baik.					
No	PERNYATAAN	JAWABAN				
D	<i>ASSURANCE/JAMINAN</i>	5	4	3	2	1
13	Petugas mempunyai kemampuan untuk melakukan pendaftaran, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.					
14	Petugas pendaftaran menyediakan alat tulis pada meja pendaftaran sewaktu-waktu pasien membutuhkan.					
15	Petugas pendaftaran bersifat cekatan serta menghargai pasien.					

16	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan yakin sehingga pasien percaya.					
No	PERNYATAAN	JAWABAN				
E	<i>EMPHATY/EMPATI</i>	5	4	3	2	1
17	Petugas bersikap ramah sopan dan santun dalam melayani pasien.					
18	Petugas pendaftaran memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.					
19	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien.					
20	Petugas pendaftaran selalu menanyakan kebutuhan pasien dengan sopan.					

Lampiran 4 Lembar Konsultasi



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
 INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
 RS dr. SOEPROAEN
 PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
Jalan Sulewico Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351273 Fax. (0341) 351310
 Website : www.IISB-csnpqusa.ac.id / Email : rnik.soeproaen@csnpqusa.ac.id



LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH
D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Nama : Audyna Putri Nursetya
 NIM : 195006
 Dosen Pembimbing : 1. dr. R.A. Rongganis Ularan, M.M
 2. Anis Ansyori, S.psi, MMRS

Judul Karya Tulis Ilmiah
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di
Klinik Rawat Inas NU Madinah Pujon

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1.	konsul Judul (dospem 1) acc	Senin 30/5/21	
2.	konsul Bab 1 (koreksi) (dospem 1)	kamis 7/6/21	
3.	konsul Bab 1 (Revisi) acc konsul Bab 2 Revisi	Senin 14/6/21	
4.	konsul Bab 2 Revisi	Senin 21/6/21	
5.	konsul Bab 2 & 3 Revisi online wa, zoom/vc	kamis 1/7/21	
6.	konsul Bab 2 & 3 Revisi online wa, zoom/vc	kamis 15/7/21	
7.	konsul Bab 2 & 3 Acc online, vc, wa	Kamis 15/7/21	

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
8	Konsultasi Bab I, II, III Revisi	16/02/21	
9.	Bab I, II, III ACC Siap ujian	17/02/21	
10	konsul Bab 1, II, III	4/2-22	
11.	konsul Bab 1, II, III konsul PPT	5/2/2022	
12.	konsul Revisi Seminar Proposal	17/2/2022	
13.	konsul Revisi seminar proposal	18/2/2022	
14.	konsul Revisi seminar proposal	21/2/2022	
15.	konsul revisi proposal (Sempro)	23/2/2022	
16.	konsul Revisi Seminar Proposal	01/03/2022	
17.	konsul Bab 4,5	04/07/2022	
18.	konsul Bab 4	05/07/2022	
19.	konsul Bab 4,5	08/07/2022	
20.	konsul Bab 4,5 ACC	09/07/2022	
21.	konsul Bab 4,5	11/07/2022	
22.	konsul Revisi Semhas	03/08/2022	
23.	konsul Revisi Semhas ACC	04/08/2022	
24.	konsul Revisi semhas	06/08/2022	
25.	konsul Revisi Semhas ACC	09/08/2022	
26.	konsul Revisi Seminar Hasil	11/08/2022	
27.	konsul Revisi Seminar Hasil	19/08/2022	

Lampiran 5 Data Responden



D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG

DATA RESPONDEN PENELITIAN

NO	RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	TANGIBLES/ NYATA				RELIABILITY/ KEANDALAN				RESPONSIVENESS/ KETANGGAPAN				ASSURANCE/ JAMINAN				EMPATI EMPHATY/			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	YI	50	P	SMP	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
2	HI	48	P	SMA	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
3	NH	23	P	SMA	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	SA	37	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
5	NI	31	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	RW	33	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	K	49	P	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	M	35	P	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	M	48	L	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	S	42	L	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	S	39	P	SMA	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

12	JA	22	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	FP	20	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	MN	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	RU	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	MF	22	L	SMA	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	AD	21	L	SMA	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
18	M	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
19	MN	50	L	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	AN	26	P	S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
21	FZ	17	L	SMA	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
22	S	40	P	SMA	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
23	S	45	L	S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5
24	RF	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	M	26	L	S1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	F	17	L	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	MN	23	P	SMA	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	M	38	P	SMA	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
29	S	40	L	SMA	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
30	S	54	P	SMP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
31	ER	21	P	SMA	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
32	K	55	P	SD	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5

33	S	57	L	SD	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
34	NH	54	P	SD	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
35	S	55	P	SMP	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
36	A	22	P	SMA	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
37	R	20	P	SMA	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
38	MR	18	L	SMA	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
39	K	22	L	SMA	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
40	RW	40	L	SMA	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
41	RH	45	L	S1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
42	S	60	L	SMP	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
43	RG	27	L	S1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
44	Y	27	L	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
45	AA	27	P	S1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
46	S	56	P	S1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
47	S	60	L	SD	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
48	S	54	L	SMP	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
49	A	27	L	S1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
50	FA	24	P	S1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
51	SS	50	P	SMP	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
52	DE	48	P	SMA	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
53	FP	23	P	SMA	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4

54	NN	37	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
56	C	31	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	A	33	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
58	P	49	P	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	R	35	P	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	S	48	L	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	S	42	L	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	M	39	P	SMA	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
63	AA	22	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	M	20	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	LN	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	A	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	RP	22	L	SMA	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
68	EA	21	L	SMA	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
69	AF	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
70	W	50	L	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
71	S	26	P	S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
72	EA	17	L	SMA	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
73	EP	40	P	SMA	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
74	TA	45	L	S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5
75	YN	21	P	SMA	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

Lampiran 6 Perhitungan Data

Usia	Jumlah	Presentase
17 - 24 tahun	28	37%
25 - 33 tahun	12	16%
34 - 42 tahun	13	17%
43 - 51 tahun	13	17%
52 - 60 tahun	9	12%
Total	75	100%

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - laki	29	39%
Perempuan	46	61%
Total	75	100%

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
Tidak sekolah	0	0%
SD	6	8%
SMP	12	16%
SMA	44	59%
S1	13	17%
Total	75	100%

1. Tangible/Nyata	No	Kriteria	Jumlah	Presentase
	1	Sangat Puas	69	92%
	2	Puas	6	8%
	3	Cukup Puas	0	0
	4	Tidak Puas	0	0
	5	Sangat Tidak Puas	0	0
		Total	75	100%
2. Reliability/Keandalan	No	Kriteria	Jumlah	Presentase
	1	Sangat Puas	72	96%
	2	Puas	3	4%
	3	Cukup Puas	0	0
	4	Tidak Puas	0	0
	5	Sangat Tidak Puas	0	0
		Total	75	100%
3. Responsiveness/Ketanggapan	No	Kriteria	Jumlah	Presentase
	1	Sangat Puas	66	88%
	2	Puas	9	12%
	3	Cukup Puas	0	0
	4	Tidak Puas	0	0
	5	Sangat Tidak Puas	0	0
		Total	75	100%
4. Assurance/Jaminan	No	Kriteria	Jumlah	Presentase
	1	Sangat Puas	74	99%
	2	Puas	1	1%
	3	Cukup Puas	0	0
	4	Tidak Puas	0	0
	5	Sangat Tidak Puas	0	0
		Total	75	100%
5. Emphaty/Empati	No	Kriteria	Jumlah	Presentase
	1	Sangat Puas	73	97%
	2	Puas	2	3%
	3	Cukup Puas	0	0
	4	Tidak Puas	0	0
	5	Sangat Tidak Puas	0	0
		Total	75	100%

Tangibles/Nyata					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	217	1085	77%
		Puas (4)	83	332	23%
1,2,3,4	4	Cukup Puas (3)	0	0	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			300	1417	100%
Skor Maksimal			1500		
Presentase Rata-rata			94%		
Kriteria			Sangat Puas		

Reliability/Keandalan					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	218	1090	77%
		Puas (4)	80	320	23%
1,2,3,4	4	Cukup Puas (3)	2	6	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			300	1416	100%
Skor Maksimal			1500		
Presentase Rata-rata			94%		
Kriteria			Sangat Puas		

Responsiveness/Ketanggapan					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	203	1015	73%
		Puas (4)	93	372	27%
1,2,3,4	4	Cukup Puas (3)	4	12	1%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			300	1399	100%
Skor Maksimal			1500		
Presentase Rata-rata			93%		
Kriteria			Sangat Puas		

Assurance/Jaminan					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	218	1090	77%
		Puas (4)	82	328	23%
1,2,3,4	4	Cukup Puas (3)	0	0	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			300	1418	100%
Skor Maksimal			1500		
Presentase Rata-rata			95%		
Kriteria			Sangat Puas		

Emphaty/Empati					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	219	1095	77%
		Puas (4)	79	316	22%
1,2,3,4	4	Cukup Puas (3)	2	6	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			300	1417	100%
Skor Maksimal			1500		
Presentase Rata-rata			94%		
Kriteria			Sangat Puas		

No Item	Jumlah Item	Skor	F	Jumlah Skor Rata-rata	Presentase
		Sangat Puas (5)		5 x F	jml skor (5) : jml skor x 100
		Puas (4)		4 x F	jml skor (4) : jml skor x 100
		Cukup Puas (3)		3 x F	jml skor (3) : jml skor x 100
		Tidak Puas (2)		2 x F	jml skor (2) : jml skor x 100
		Sangat Tidak Puas (1)		1 x F	jml skor (1) : jml skor x 100
Jumlah			jml F	jml skor	jumlah presentase
Skor Maksimal			5 x jml responden x jml item		
Presentase Rata-rata			jml skor : skor maks x 100		
Kriteria			IF(L11<=21%;"Sangat Tidak Puas";IF(L11<=41%;"Tidak Puas";IF(L11<=61%;"Cukup Puas";IF(L11<=81%;"Puas";IF(L11<=100%;"Sangat Puas";		

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

No.	Persentase	Kriteria
1	80% - 100%	Sangat Puas
2	60% - 80%	Puas
3	40% - 60%	Cukup Puas
4	20% - 40%	Tidak Puas
5	0% - 20%	Sangat Tidak Puas