



**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RESEP DI
INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Restu Widayu

NIM. 042210101058

**BAGIAN FARMASI KOMUNITAS
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Farmasi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Farmasi

Oleh :

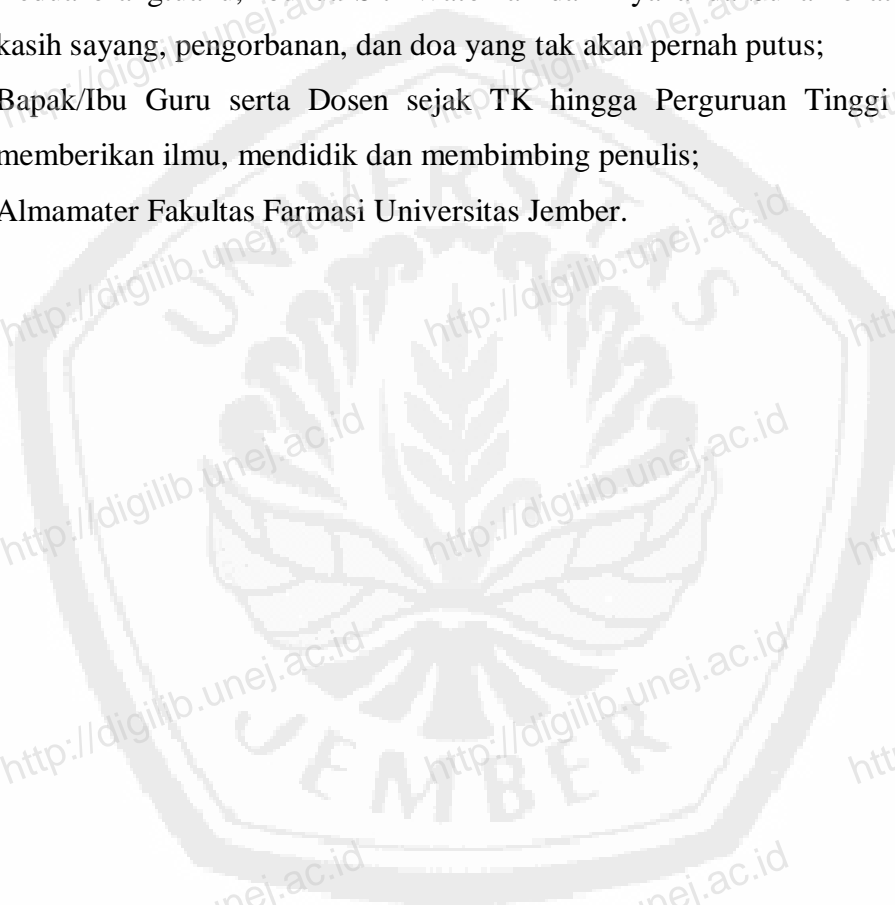
**Restu Widayu
NIM. 042210101058**

**BAGIAN FARMASI KOMUNITAS
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtuaku, Ibunda Siti Watoniah dan Ayahanda Suharno atas limpahan kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tak akan pernah putus;
2. Bapak/Ibu Guru serta Dosen sejak TK hingga Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu, mendidik dan membimbing penulis;
3. Almamater Fakultas Farmasi Universitas Jember.



MOTTO

Bersikaplah rendah hati
Seperti bintang yang tampak gemerlap di atas permukaan air
Padahal ia berada di tempat yang tinggi
Jangan seperti asap, yang membumbung tinggi ke langit
Padahal ia di tempat yang rendah
(*Abdul malik Al-Qasim*)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai
(dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan
hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.
(*Terjemahan Surat Al Insyirah ayat 6-8*)

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah
kemenangan yang hakiki.
(*Mahatma Gandhi*)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Restu Widayu

Nim : 042210101058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Juni 2012

Yang menyatakan,

Restu Widayu

Nim. 042210101058

SKRIPSI

**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RESEP DI
INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

Oleh :

Restu Widayu
042210101058

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Prihwanto Budi S., Apt., Sp. FRS

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Wiratmo, Apt

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Farmasi Universitas Jember pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Juni 2012
Tempat : Fakultas Farmasi Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Prihwanto Budi S., Apt., Sp. FRS.
NIP. 19640927 199203 1 006

Drs. Wiratmo, Apt.
NIP. 19591027 199802 1 001

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Diana Holiday, S.F., M.Farm., Apt.
NIP. 19781221 200501 2 002

Lestyo Wulandari, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19760414 200212 2 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember,

Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19690201 199403 1 002

RINGKASAN

Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember; Restu Widayu, 042210101058; 2012: 115 Halaman; Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, karena itu setiap orang mempunyai hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya termasuk didalamnya mendapatkan pelayanan kesehatan. Dua macam tindakan yang seringkali dilakukan manusia ketika mengalami gangguan kesehatan yaitu pergi ke dokter atau pelaku kesehatan dan melakukan swamedikasi. Mutu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik kalau masing-masing profesi kesehatan memberikan pelayanannya kepada pasien didasarkan pada standar profesi, etika dan norma masing-masing. Menurut undang-undang, pihak yang mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah farmasis. Paradigma pelayanan farmasi yang sekarang berkembang adalah pelayanan kefarmasian yang didasarkan pada filosofi "*pharmaceutical care*", asuhan kefarmasian adalah tanggung jawab profesi dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan atau menjaga kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien atau disebut sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu bukti langsung (*tangibles*) yang dalam hal ini adalah meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketanggapan (*responsiveness*) yang dalam hal ini adalah pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat, kehandalan (*reliability*) yang dalam hal ini adalah pemberian informasi obat, jaminan (*assurance*) yang meliputi kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayan kepada pasien serta mencakup kelengkapan dan keterjangkauan harga obat, empati (*empathy*) yaitu kemampuan membina hubungan, yang dalam hal ini ditunjukkan oleh keramahan petugas apotek. Tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui kondisi pelayanan resep, mengidentifikasi harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan resep pasien rawat inap di instalasi farmasi rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember ditinjau dari lima dimensi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan waktu penelitian secara *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara random secara langsung terhadap pasien rawat inap rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember yang menebus resep di instalasi farmasi pada bulan april 2012. Pelaksanaannya dengan membagikan kuisioner berisi 15 pertanyaan harapan dan kenyataan tentang pelayanan kefarmasian. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 106 responden, didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus Lwanga Lemeshow.

Dari penelitian diperoleh hasil dengan menggunakan analisa kuadran berdasarkan item pertanyaan yaitu tidak terdapat item pertanyaan dan dimensi yang masuk dalam kuadran A (*prioritas utama*), 9 item pertanyaan masuk dalam kuadran B (*pertahankan kinerja*) terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy*, 5 item pertanyaan masuk dalam kuadran C (*prioritas rendah*) terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability* dan *Responsiveness* dan 1 item pertanyaan masuk dalam kuadran D (*kelebihan kinerja*) dimensi *tangible*. Kondisi pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember dikategorikan baik karena tingkat kepuasan cukup puas dan sangat puas. Dengan nilai interpretasi harapan 4.04 dan kenyataan 3.65 yang mempunyai nilai 0.90 yaitu sangat puas. Berdasarkan status pasien Askes dan Jamsostek memiliki nilai interpretasi sangat puas, pasien dengan status Umum memiliki nilai interpretasi cukup puas dan sangat puas begitu juga dengan pasien status Jamkesmas memiliki nilai interpretasi cukup puas dan sangat puas.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi ini menjadi dasar dan pedoman dalam menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa, skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember;
2. Drs. Prihwanto Budi, Apt., Sp.FRS. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Wiratmo, Apt. selaku Dosen Pembimbing anggota yang dengan sabar memberikan bimbingan kepada penulis;
3. Yudi Wicaksono, S.Si., M.Si., Apt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis;
4. Diana Holidah, S.F., M.Farm., Apt dan Lestyo Wulandari, S.Si., M.Farm., Apt selaku Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah memberi saran dan kritik dalam penyusunan tugas akhir.
5. Bapak dan Ibuku tercinta serta kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan doa serta dorongan demi kelancaran terselesaikannya skripsi ini;
6. Suamiku Dodik Herusetyawan S.Farm.,Apt serta ananda E. Raditya Sudanta S dan almarhum adik M. Firdaus S atas segala doa, dukungan, kesabaran dan pengertiannya;
7. Mas Saifuz, Mas Tri, Mas Badri, Mas Mul, Mbak Diana dan para staf karyawan dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Jember lainnya yang telah memberikan bantuan selama mengikuti pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Jember.

8. Sahabat dan teman-teman terbaikk, Nora, Dewi, Nopi, Rieca, Margaretha, dan Joem "angel" atas segala kebaikan dan kebersamaan yang terukir di atas kenangan;
9. Teman-teman seperjuangan di komunitas Farmasi Praktis, Amadea, Yuka, Hilda, Dete, Viridi, Melda tetap semangat dan berikan yang terbaik;
10. Teman-teman Komunitas Bu Har (PKM), Riki, Imam, PAL, Yudis, Andrian, FX, Nizar, Vian Ndut, Angga Kawul, Deny, Rio Deden, Mas Ucup, Nikita, Dhea, Yink dan Mamad atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tiada tara;
11. Keluarga Besar 2004 yang tak terlupakan;
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharap kritik atau saran membangun. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat menjadi dasar dan pedoman yang akurat dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan karya ilmiah yang lain.

Jember, 22 Juni 2012

Penulis

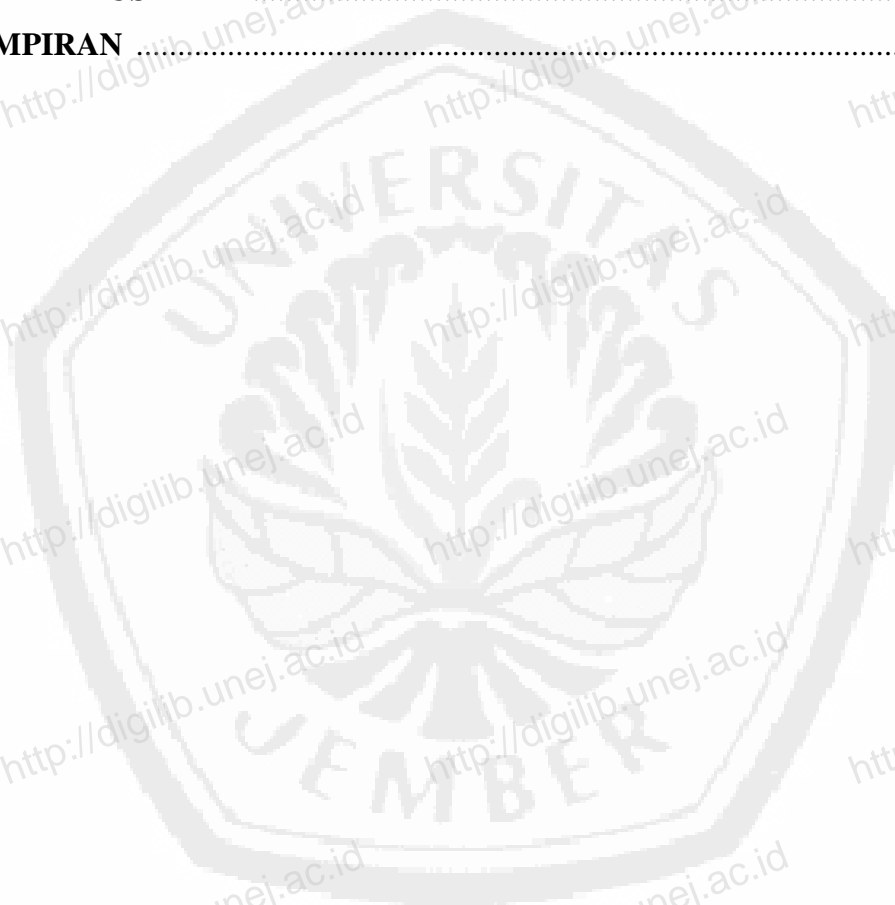
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Tentang Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	5
2.1.1 Definisi IFRS	5
2.1.2 Tujuan IFRS	5
2.1.3 Pimpinan dan Staf IFRS	6
2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab IFRS	7
2.1.5 Ruang Lingkup IFRS	7
2.1.5.1 IFRS sebagai Unit Pekerjaan	8
2.1.5.2 IFRS sebagai Unit Pelayanan	8

2.2	Standar Pelayanan Minimal Farmasi	8
2.3	Tinjauan Tentang Apotek	9
2.3.1	Definisi Apotek	9
2.3.2	Tugas dan Fungsi Apotek	10
2.3.3	Pelayanan Apotek.....	10
2.3.4	Definisi Apoteker	11
2.4	Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Resep di Apotek	12
2.5	Tinjauan Tentang Resep.....	14
2.6	Tinjauan Tentang Mutu dalam Pelayanan Kesehatan.....	14
2.7	Tinjauan Tentang Persepsi.....	15
2.7.1	Definisi Persepsi.....	15
2.7.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	15
2.7.3	Proses Persepsi	15
2.8	Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien	16
2.8.1	Aspek-Aspek kepuasan pasien.....	16
2.8.2	Pengukuran Kepuasan Pasien	17
2.8.3	Faktor Utama yang Menentukan Kepuasan Pasien di Apotek.....	18
BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Rancangan Penelitian	19
3.2	Populasi Penelitian.....	19
3.3	Sampel, Besar Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel.....	19
3.3.1	Sampel	19
3.3.2	Besar Sampel.....	19
3.3.3	Cara Pengambilan Sampel	20
3.4	Variabel Penelitian.....	20
3.4.1	Variabel Bebas	21
3.4.2	Variabel Tergantung	22
3.5	Data Demografi Pasien	22

3.6 Kriteria Inklusi-Eksklusi	23
3.6.1 Inklusi.....	23
3.6.2 Eksklusi.....	24
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Intrumen	24
3.8.1 Uji Validitas	24
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.9 Teknik Analisis Data	26
3.9.1 Analisa Deskriptif.....	26
3.9.2 Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan	26
3.10 Kerangka Kerja	29
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Responden	30
4.1.1 Usia	30
4.1.2 Pekerjaan	32
4.1.3 Pendidikan	33
4.1.4 Jenis Kelamin	34
4.1.5 Alamat pasien atau tempat tinggal	34
4.1.6 Status Pasien	35
4.1.7 Jenis Penyakit	37
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
4.3 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Kuisiner	39
4.3.1 Sarana Fisik (<i>tangible</i>)	40
4.3.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	45
4.3.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	52
4.3.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
4.3.5 Kepedulian (<i>Empathy</i>)	57
4.4 Analisa Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan	60
4.4.1 Analisa dengan menggunakan analisa kuadran	60

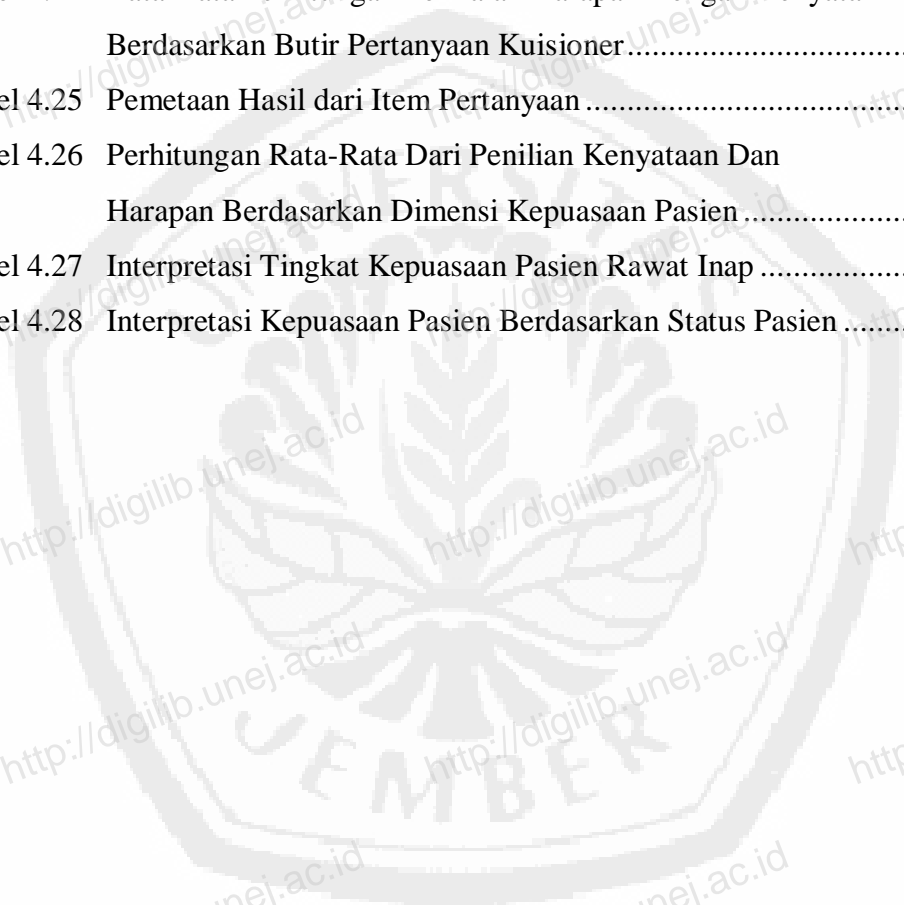
4.4.2 Analisa dengan menggunakan nilai interpretasi	67
4.4.3 Interpretasi Berdasarkan Status Pasien	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....31
Tabel 4.2	Frekuensi Pekerjaan.....32
Tabel 4.3	Frekuensi Pendidikan.....33
Tabel 4.4	Frekuensi Jenis Kelamin34
Tabel 4.5	Frekuensi Tempat Tinggal Pasien35
Tabel 4.6	Frekuensi Status Pasien.....36
Tabel 4.7	Frekuensi Jenis Penyakit37
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kuisisioner38
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden : Penataan Interior40
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden : Kebersihan Ruang Rawat Inap.....41
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden : Kenyamanan Ruang Rawat Inap.....43
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden : Kerapian Ruang Rawat Inap44
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden : Informasi Cara Pemakaian Obat45
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden : Informasi Cara Penyimpanan Obat47
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden : Informasi Jangka Waktu Pengobatan48
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Etiket Yang Jelas Dan Rapi49
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden Kemasan Atau Wadah Obat Yang Rapi.....51
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden Pasien Ditanyai Alergi Obat Yang Pernah Dialami.....52
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Responden Pasien Diberitahu Kapan Penyerahan Obat Akan Dilakukan53
Tabel 4.20	Distribusi jawaban responden instalasi farmasi menyediakan obat dengan harga terjangkau55

Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Responden Instalasi Farmasi Menyediakan Obat-Obatan Yang Lengkap.....	56
Tabel 4.22	Distribusi Jawaban Responden Pasien Dilayani Dengan Ramah.....	57
Tabel 4.23	Distribusi Jawaban Responden Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Yang Dapt Dipahami Dengan Baik.....	59
Tabel 4.24	Rata-Rata Perhitungan Penilaian Harapan Dengan Kenyatan Berdasarkan Butir Pertanyaan Kuisisioner.....	61
Tabel 4.25	Pemetaan Hasil dari Item Pertanyaan	62
Tabel 4.26	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kenyataan Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien	65
Tabel 4.27	Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap	67
Tabel 4.28	Interpretasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Pasien	70



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Usia Responden	31
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Pekerjaan	32
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Pendidikan	33
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Jenis Kelamin	34
Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Tempat Tinggal Pasien	35
Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Status Pasien	36
Gambar 4.7 Diagram Frekuensi Jenis Penyakit	37
Gambar 4.8 Diagram Harapan Penataan Interior	40
Gambar 4.9 Diagram Kenyataan Penataan Interior	41
Gambar 4.10 Diagram Harapan Kebersihan Ruang Rawat Inap	42
Gambar 4.11 Diagram Kenyataan Kebersihan Ruang Rawat Inap	42
Gambar 4.12 Diagram Harapan Kenyamanan Ruang Rawat Inap	43
Gambar 4.13 Diagram Kenyataan Kenyamanan Ruang Rawat Inap	43
Gambar 4.14 Diagram Harapan Kerapian Ruang Rawat Inap	44
Gambar 4.15 Diagram Kenyataan Kerapian Ruang Rawat Inap	45
Gambar 4.16 Diagram Harapan Informasi Cara Pemakaian Obat	46
Gambar 4.17 Diagram Kenyataan Informasi Cara Pemakaian Obat	46
Gambar 4.18 Diagram Harapan Informasi Cara Penyimpanan Obat	47
Gambar 4.19 Diagram Kenyataan Informasi Cara Penyimpanan Obat	47
Gambar 4.20 Diagram Harapan Informasi Jangka Waktu Pengobatan	48
Gambar 4.21 Diagram Kenyataan Informasi Jangka Waktu Pengobatan	49
Gambar 4.22 Diagram Harapan Etiket Yang Jelas Dan Rapi	50
Gambar 4.23 Diagram Kenyataan Etiket Yang Jelas Dan Rapi	50
Gambar 4.24 Diagram Harapan Kemasan Atau Wadah Obat Yang Rapi	51
Gambar 4.25 Diagram Kenyataan Kemasan Atau Wadah Obat Yang Rapi	51

Gambar 4.26	Diagram Harapan Pasien Ditanyai Alergi Obat Yang Pernah Dialami.....	52
Gambar 4.27	Diagram Kenyataan Pasien Ditanyai Alergi Obat Yang Pernah Dialami.....	53
Gambar 4.28	Diagram Harapan Pasien Diberitahu Kapan Penyerahan Obat Dilakukan.....	54
Gambar 4.29	Diagram Kenyataan Pasien Diberitahu Kapan Penyerahan Obat Dilakukan.....	54
Gambar 4.30	Diagram Harapan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat Dengan Harga Terjangkau.....	55
Gambar 4.31	Diagram Kenyataan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat Dengan Harga Terjangkau.....	55
Gambar 4.32	Diagram Harapan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat-Obatan Yang Lengkap.....	56
Gambar 4.33	Diagram Kenyataan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat-Obatan Yang Lengkap.....	57
Gambar 4.34	Diagram Harapan Pasien Dilayani Dengan Ramah.....	58
Gambar 4.35	Diagram Kenyataan Pasien Dilayani Dengan Ramah.....	58
Gambar 4.36	Diagram Harapan Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Yang Dapat Dipahami Dengan Baik.....	59
Gambar 4.37	Diagram Kenyataan Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Yang Dapat Dipahami Dengan Baik.....	60
Gambar 4.38	Analisa Kuadran Berdasarkan Item Pertanyaan.....	62
Gambar 4.39	Diagram Analisa Kuadran Dimensi Kepuasan Pasien.....	65
Gambar 4.40	Pemetaan Kuadran Dimensi Kepuasan Pasien.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuisiener Responden.....	79
B. Kuisiener Apoteker.....	82
C. Data Diri Responden Pendahuluan	84
D. Data Kuisiener Pendahuluan Harapan.....	87
E. Data Kuisiener Pendahuluan Kenyataan.....	89
F. Uji Validitas Pendahuluan Harapan.....	91
G. Uji Reliabilitas Pendahuluan Harapan.....	93
H. Uji Validitas Pendahuluan Kenyataan	94
I. Uji Reliabilitas Pendahuluan Kenyataan	96
J. Data Diri Responden.....	97
K. Data Kuisiener Harapan.....	102
L. Data Kuisiener Kenyataan	106
M. Uji Validitas Harapan	110
N. Uji Reliabilitas Harapan.....	112
O. Uji Validitas Kenyataan.....	113
P. Uji Reliabilitas Kenyataan	115