



LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y
1	LAKI-LAKI	28	Security	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
2	PEREMPUAN	28	Guru	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
3	PEREMPUAN	24	Karyawan swasta	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	37	4	5	4	5	4	4	26
4	PEREMPUAN	24	Karyawan swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
5	PEREMPUAN	17	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18
6	PEREMPUAN	22	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
7	PEREMPUAN	23	Perawat	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	5	5	5	5	5	29
8	PEREMPUAN	32	IRT	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38	4	4	4	4	4	4	24
9	PEREMPUAN	40	Bertani	4	2	1	2	2	3	3	2	4	3	22	3	3	2	2	2	2	14
10	LAKI-LAKI	33	wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
11	LAKI-LAKI	21	Mahasiswa	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	37	5	4	5	4	4	5	27
12	PEREMPUAN	45	Ibu rumah tangga	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	10	1	1	1	1	1	1	6
13	LAKI-LAKI	25	Bertani	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	40	3	4	3	3	3	3	19
14	PEREMPUAN	31	Ibu rumah tangga	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	3	4	3	4	3	4	21
15	PEREMPUAN	24	Tidak bekerja	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	20
16	LAKI-LAKI	41	Bertani	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25	3	4	2	2	2	3	16
17	PEREMPUAN	24	Wiraswasta	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	39	4	5	4	5	4	4	26
18	PEREMPUAN	59	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	5	26
19	LAKI-LAKI	61	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	4	4	4	27
20	PEREMPUAN	46	it	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30	4	4	3	3	3	4	21
21	LAKI-LAKI	23	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
22	PEREMPUAN	23	Guru	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
23	PEREMPUAN	23	Wiraswasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	3	4	4	3	4	22
24	LAKI-LAKI	19	Petani	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	41	5	5	5	4	5	4	28
25	LAKI-LAKI	28	BPD desa	1	2	2	2	2	3	3	4	1	2	21	2	4	3	3	3	3	18
26	LAKI-LAKI	50	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	4	4	4	4	4	4	24
27	LAKI-LAKI	57	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	4	4	4	3	23
28	LAKI-LAKI	52	BERTANI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24
29	PEREMPUAN	48	Bertani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	5	4	4	5	4	4	26
30	PEREMPUAN	17	Pelajar	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	4	5	2	5	4	3	23
31	PEREMPUAN	23	Admin Keuangan	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	34	4	4	4	4	4	4	24
32	PEREMPUAN	22	Mahasiswa	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	23
33	PEREMPUAN	21	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18
34	PEREMPUAN	27	belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18
35	PEREMPUAN	26	wiraswasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36	4	4	4	4	4	4	24
36	LAKI-LAKI	30	petani	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	3	4	4	4	4	23
37	PEREMPUAN	23	mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	23
38	LAKI-LAKI	22	Admin	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31	4	4	3	4	3	3	21
39	LAKI-LAKI	28	pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	3	4	4	4	24
40	LAKI-LAKI	30	petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	23
41	PEREMPUAN	26	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	23
42	PEREMPUAN	25	it	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	23
43	PEREMPUAN	32	it	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
44	LAKI-LAKI	22	Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3	4	4	4	4	3	22
45	PEREMPUAN	21	Mahasiswa	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	35	4	5	4	4	5	4	26
46	PEREMPUAN	19	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	3	4	22
47	LAKI-LAKI	50	Pedagang kaki lima	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23
48	PEREMPUAN	46	it	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	24
49	PEREMPUAN	22	Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	4	4	3	4	4	4	23
50	LAKI-LAKI	19	Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	4	4	4	4	4	4	24
51	LAKI-LAKI	21	pedagang	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	40	5	4	5	4	5	4	27
52	PEREMPUAN	22	mahasiswa	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24
53	PEREMPUAN	26	Karyawan	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	41	3	4	4	4	4	5	24
54	LAKI-LAKI	24	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
55	PEREMPUAN	23	Guru	2	2	3	2	5	4	5	4	5	1	31	1	1	1	2	4	5	14
56	PEREMPUAN	27	Wiraswasta	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	37	4	4	4	5	5	4	26
57	LAKI-LAKI	21	Mahasiswa	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40	5	3	5	3	4	4	24
58	PEREMPUAN	52	Ibu rumah tangga	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	37	5	5	4	4	5	4	27
59	LAKI-LAKI	41	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
60	PEREMPUAN	38	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.699**	.617**	.681**	.467**	.488**	.408**	.466**	.584**	.627**	.670**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.699**	1	.784**	.801**	.697**	.644**	.601**	.659**	.545**	.770**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	.617**	.784**	1	.842**	.708**	.738**	.671**	.745**	.513**	.689**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	.681**	.801**	.842**	1	.676**	.755**	.608**	.656**	.457**	.776**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	.467**	.697**	.708**	.676**	1	.790**	.760**	.691**	.638**	.645**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X6	Pearson Correlation	.488**	.644**	.738**	.755**	.790**	1	.758**	.603**	.590**	.669**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X7	Pearson Correlation	.408**	.601**	.671**	.608**	.760**	.758**	1	.702**	.628**	.601**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X8	Pearson Correlation	.466**	.659**	.745**	.656**	.691**	.603**	.702**	1	.462**	.595**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X9	Pearson Correlation	.584**	.545**	.513**	.457**	.638**	.590**	.628**	.462**	1	.507**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X10	Pearson Correlation	.627**	.770**	.689**	.776**	.645**	.669**	.601**	.595**	.507**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson Correlation	.670**	.866**	.888**	.875**	.876**	.866**	.832**	.808**	.703**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.707**	.784**	.702**	.663**	.536**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.707**	1	.605**	.761**	.615**	.446**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.784**	.605**	1	.677**	.712**	.606**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.702**	.761**	.677**	1	.787**	.663**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	.663**	.615**	.712**	.787**	1	.783**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y6	Pearson Correlation	.536**	.446**	.606**	.663**	.783**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y	Pearson Correlation	.865**	.809**	.867**	.896**	.889**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

Reabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	10

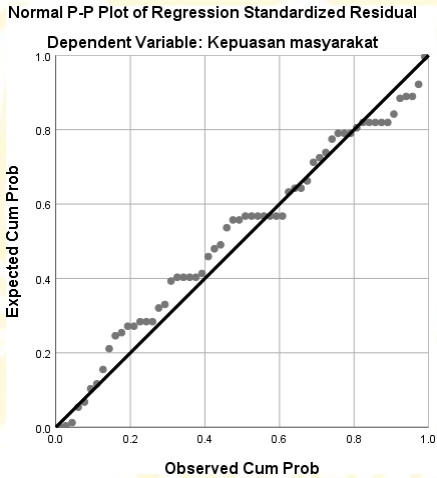
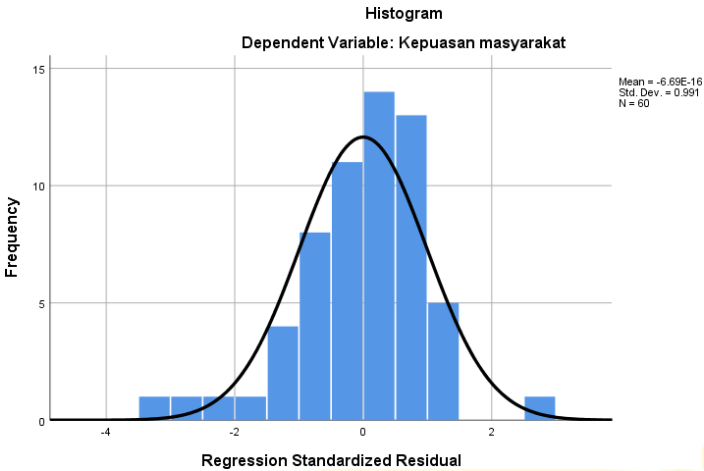
Reabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	6

Variabel	Alpha	Keterangan
Kualitas	0,948	Reliabel
Kepuasan	0,924	Reliabel

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas



Lampiran 5 Uji Normalitas Metode Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.28981376
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.079
	Negative	-.094
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan masyarakat * X1	Between Groups	(Combined)	792.317	39	20.316	1.437	.194
		Linearity	367.651	1	367.651	26.013	.000
		Deviation from Linearity	424.665	38	11.175	.791	.740
	Within Groups		282.667	20	14.133		
Total			1074.983	59			

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.301	1.215		1.071	.289
	Kualitas layanan	.009	.034	.034	.257	.798

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.375	1.744		1.362	.179
	Kualitas layanan	.591	.049	.848	12.181	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Lampiran 9 Hasil Uji Parsial (t-test)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.375	1.744		1.362	.179
	Kualitas layanan	.591	.049	.848	12.181	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	2.282

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan



Lampiran 11 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS QUALITY FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

Medan, 03 October 2025

NOMOR : 5576/SPM/SOSHUM/UQ/X/2025
LAMP : -
HAL : Izin Pengumpulan Data.

Kepada Yth :
ENDANG NAWARITA TARIGAN SKM
UPT Puskesmas Sibolangit
di-
Sibolangit

Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami :
kirimkan/perkenalkan kepada Bapak/Ibu seorang Mahasiswa/i :

Nama : Agnesia Fidelia Br Tarigan
NPM : 2202020037
Fakultas / Jurusan : SOSHUM / Manajemen
Program Studi : S1 (Strata-1)

Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum Prodi Manajemen dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul "pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas sibolangit".
Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIDN. 0107038901

Tembusan :
Ka. Prodi MANAJEMEN;

Lampiran 12 Surat Balasan Penelitian

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG DINAS KESEHATAN UPT. PUSKESMAS SIBOLANGIT KECAMATAN SIBOLANGIT Jl. Letjend Jamin Ginting Sibolangit Kode Pos – 20357 Pos-el : Puskesmassibolangits@gmail.com</p>	
---	---	---

Sibolangit, 19 Desember 2025

Nomor : 412.1 /PUSK.SIB/XII/2025
Lampiran :
Hal : Izin Pengumpulan Data

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa Memberi Izin Pengumpulan Data nama dibawah tersebut untuk Melakukan Pengumpulan Data di Puskesmas Sibolangit.

Nama : Agnesia Fidelia Br Tarigan
NPM : 22022020037
Fakultas/Jurusan : SOSHUM/Manajemen
Program Studi : S1 (Strata-1)
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit

Demikian kami sampaikan, Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih


Kep. UPT Puskesmas Sibolangit
Kecamatan Sibolangit
NIP. 197008010011010

Lampiran 13 Instrumen Penelitian

**Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap
Tingkat Kepuasan Masyarakat di
Puskesmas Sibolangit.**

Saya Agnesia Fidelia Br Tarigan, Mahasiswa Universitas Quality Medan, sedang melakukan penelitian Berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit.

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang akan digunakan sebagai bahan penelitian akademik. semua jawaban anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

mohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara(i) untuk mengisi kuesioner berikut dengan jujur sesuai pengalaman anda.

Terima kasih atas partisipasinya.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat sebelum menjawab.
2. Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.
3. Tidak ada jawaban benar atau salah semua jawaban adalah pendapat pribadi.
4. Gunakan skala berikut untuk menjawab setiap pernyataan:

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (ST)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

A. Identitas Responden

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Nama	
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki/Perempuan
3.	Usia	
4.	Pekerjaan	
5.	Alamat/Desa	



B. Pernyataan Variabel Kualitas Layanan (X)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan					
2.	Pelayanan yang diberikan selalu konsisten dan dapat diandalkan					
3.	Petugas cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien					
4.	Petugas siap membantu Pasien tanpa menunda waktu					
5.	Petugas menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam melayani					
6.	Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan Pelayanan					
7.	Petugas memperhatikan dan memahami keluhan Pasien dengan Empati					
8.	Fasilitas ruang tunggu, peralatan, dan lingkungan Puskesmas dalam kondisi bersih dan nyaman					
9.	Obat-obatan dan alat medis tersedia dengan lengkap					
10.	Pelayanan di Puskesmas dilakukan secara profesional dan Berkesinambungan					

C. Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya sebagai Pasien					
2.	Presedur pelayanan di Puskesmas mudah dipahami dan diikuti					
3.	Waktu pelayanan di puskesmas berlangsung cepat dan tepat					
4.	Petugas melayani dengan sikap sopan, ramah dan menghargai pasien					
5.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan Puskesmas					
6.	Hasil pelayanan kesehatan yang saya terima memuaskan					