

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT SRI PAMELA  
MEDICA NUSANTARA TEBING TINGGI  
TAHUN 2018**

**TESIS**

**EFNI MULKAN HASIBUAN  
1505195039**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT SRI PAMELA  
MEDICA NUSANTARA TEBING TINGGI  
TAHUN 2018**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)  
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat  
minat studi Manajemen Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

**EFNI MULKAN HASIBUAN  
1505195039**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**Judul Tesis** : Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018  
**Nama Mahasiswa** : Efni Mulkan Hasibuan  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : 1505195039  
**Minat Studi** : Manajemen Rumah Sakit

**Menyetujui**

**Komisi Pembimbing**

**Medan, Mei 2018**

**Pembimbing-I**

**Pembimbing-II**

**Dr. Tarsyad Nugraha, M.Kes**

**Masnelly Lubis, S.Kep., Ns., M.A.R.S**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia Medan  
Dekan,**

**Dr. Ayi Darmana, M.Si**



**Telah diuji pada tanggal : Mei 2018**

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Dr. Tarsyad Nugraha, M.Kes**  
**Anggota : 1. Masnelly Lubis, S.Kep., Ns., M.A.R.S**  
**2. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.kes**  
**3. dr. Jamaluddin, MARS**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, Mei 2018  
Yang membuat pernyataan

Efni Mulkan Hasibuan  
1505195039

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT SRI PAMELA MEDICA NUSANTARA TEBING TINGGI TAHUN 2018

EFNI MULKAN HASIBUAN  
1505195039

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada. Hasil wawancara peneliti kepada sebagian kecil pasien rawat jalan yang menunggu resep, mereka mengeluhkan dalam hal lamanya menunggu untuk mendapatkan obat, ketersediaan obat yang terbatas, fasilitas menunggu obat dan kurangnya pemberian informasi obat serta. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara Tahun 2018.

Desain penelitian adalah survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara Tebing Tinggi pada bulan September 2017 sampai dengan bulan Desember 2017 yang berjumlah sebanyak 25.010 orang dengan pasien rata-rata 6.252 orang perbulan. Penentuan sampel dengan rumus Slovin sebanyak 375 orang dan pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square* dan uji regresi logistik berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan farmasi (skrining resep  $p\text{-value}= 0,000$ , kemasan obat  $p\text{-value}= 0,035$ , penyerahan obat  $p\text{-value}= 0,018$  dan informasi obat  $p\text{-value}= 0,002$ ) terhadap pelayanan farmasi dan variabel yang paling berpengaruh yaitu skrining resep dengan  $p\text{ value } 0,000 < 0,05$  dan nilai OR yaitu 2,638 artinya skrining resep kurang baik mempunyai peluang 2,638 kali menyebabkan adanya ketidakpuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel skrining resep, kemasan obat, penyerahan obat dan informasi obat yang tidak baik berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien rawat jalan di bagian pelayanan farmasi Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara Tebing Tinggi. Saran kepada manajemen di Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dengan mengikuti pelatihan Asuhan Kefarmasian guna memberikan pelayanan farmasi kepada pasien dengan maksimal.

**Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

## **ABSTRACT**

### **SATISFACTION ANALYSIS OF HOSPITAL PATIENTS TO SERVICE IN HOSPITAL SRI PAMELA MEDICA NUSANTARA TEBING HIGH YEAR 2018**

**EFNI MULKAN HASIBUAN  
1505195039**

*Quality health services are health services that can satisfy every user of health care services in accordance with the level of satisfaction of the average population and its implementation in accordance with the code of ethics and standards of professional service available. The researchers interviewed a small number of outpatients who waited for the prescription, complaining about the length of waiting to get the drug, the limited availability of drugs, the waiting facilities and the lack of drug information. The purpose of this study was to analyze the outpatient satisfaction of pharmacy service at Sri Pamela Medica Nusantara Hospital in 2018.*

*The research design was an analytic survey using cross sectional approach. The population in this study were all outpatients at Sri Pamela Medica Nusantara Tebing Tinggi Hospital in September 2017 until December 2017 which amounted to 25,010 people with an average patient of 6,252 people per month. Determination of samples with Slovin formula as many as 375 people and sampling by accidental sampling. Data collection using questioner then analyzed by using chi-square test and multiple logistic regression test.*

*The results showed that there was influence of pharmacy service (prescription screening  $p$ -value = 0.000,  $p$ -value drug package = 0,035, drug delivery  $p$ -value = 0,018 and  $p$ -value = 0,002) to pharmacy service and the most influential variable prescription screening with  $p$  value 0,000  $< 0.05$  and an OR value of 2,638 means poor prescription screening has a probability of 2,638 times causing an outpatient outpatient in service.*

*The conclusion of this research is the variable of prescription screening, drug packing, drug delivery and bad drug information affecting the outpatient dissatisfaction in pharmacy service of Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Hospital. Suggestion to the management at Sri Pamela Medica Nusantara Hospital can improve their ability and skill by following Pharmaceutical Care training to give pharmacy service to patient maximally.*

**Keywords: Pharmaceutical Services, Outpatient Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat ALLAH SWT, karena atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018”.

Shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, para utusannya, keluarga serta para sahabat-sahabatnya sekalian.

Penulisan Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia di Medan. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tesis ini.

Pada kesempatan ini, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. Dr. dr.Hj. Razia Begum Suroyo, M.sc, M.kes, selaku Penasehat Yayasan Helvetia di Medan.
2. Dr. dr. Hj. Arifah Devi Fitriani, M.Kes, selaku Ketua Yayasan Helvetia di Medan sekaligus.
3. Dr. H. Ismail Efendy, M.Si, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia di Medan.
4. Iman Muhammad, SE, S.Kom, MM, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia di Medan.
5. Dr. Ayi Darmana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia di Medan.
6. Dr. Tarsyad Nugraha, M.Kes, selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberi masukan, serta motivasi yang membangun dalam proses pengerjaan penulisan Tesis ini.
7. Masnelly Lubis, S.Kep., Ns., M.A.R.S, selaku pembimbing II yang telah banyak memberi masukan dan bimbingan dalam proses penulisan Tesis ini.
8. Seluruh staf pengajar di Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama masa pendidikan.
9. Direktur Rumah Sakit Sri Pamela Medica Nusantara Tebing Tinggi yang telah memberikan izin dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
10. Kepada pasien rawat jalan yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Kepada orang tua saya Alm. H. ramdan Yuzar Hasibuan dan Hj. Wirna Tanjung yang telah memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan Pendidikan S2 Kesehatan Masyarakat.
12. Teristimewa buat Anak saya (Siti Nurhanna Putri) yang telah memberikan semangat, dorongan, baik moril maupun materil, kasih sayang, motivasi dan

doa yang diberikan selama peneliti menjalani Pendidikan S2 Kesehatan Masyarakat.

13. Rekan-rekan mahasiswi program S-2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia yang saling memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak serta bagi penulis khususnya, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya dan melindungi kita semua.  
Amin Amin Ya'Robbal Alamin....

Medan, Mei 2018  
Peneliti

EFNI MULKAN HASIBUAN  
1505195039

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Efni Mulkan Hasibuan dilahirkan pada tanggal 04 Mei 1973 di Kota Tebing Tinggi dan beragama Islam. Anak keenam dari enam bersaudara, dari pasangan ayahanda Alm. H. ramdan Yuzar Hasibuan dan Ibunda Hj. Wirna Tanjung. Sekarang menetap di Jl. Dahlia VI No. 281 Komp. Pemda TK I Tj. Sari Medan.

Pendidikan formal dimulai dari Sekolah Dasar tahun 1980-1986 di SD Nusantara Lubuk Pakam, Pendidikan SMP pada tahun 1986-1989 di SMPN 1 Lubuk Pakam, Pendidikan SLTA pada tahun 1989-1992 di SMU Harapan 1 Medan kemudian mengikuti pendidikan S1 Kedokteran UISU Medan pada tahun 1992-2002.

Tahun 2015 peneliti mengikuti pendidikan lanjutan pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat INSTITUT KESEHATAN HELVETIA Medan dengan minat studi Manajemen Rumah Sakit sampai dengan saat ini.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PANITIA PENGUJI</b>	
<b>LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	17
2.2.1. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	17
2.2.2. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	23
2.2.3. Pelayanan Kefarmasian.....	23
2.2.4. Pelayanan Resep.....	25
2.3. Kepuasan Pasien.....	27
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	27
2.3.2. Penyebab Ketidakpuasan Pasien .....	31
2.3.3. Tingkat Kepuasan Pasien .....	34
2.3.4. Mengukur Kepuasan Pasien.....	36
2.4. Mutu Pelayanan.....	38
2.4.1. Pengertian Mutu .....	38
2.4.2. Pengembangan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	39
2.4.3. Indikator Pelayanan Mutu Keperawatan.....	40
2.5. Kualitas Pelayanan .....	44
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	44
2.5.2. Konsep Kualitas Layanan .....	45
2.5.3. Standar Kualitas Layanan .....	46
2.5.4. Standar Pelayanan di Rumah Sakit .....	48
2.6. Rumah Sakit.....	49
2.6.1. Pengertian Rumah Sakit.....	49

2.6.2.	Fungsi Rumah Sakit .....	49
2.6.3.	Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	50
2.7.	Pasien Rawat Jalan.....	52
2.7.1.	Pengertian Pasien Rawat Jalan.....	52
2.7.2.	Hak dan Kewajiban Pasien di Rumah Sakit.....	54
2.7.3.	Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan di Rumah Sakit .....	55
2.8.	Landasan Teori.....	57
2.9.	Kerangka Konsep Penelitian .....	60
2.10.	Hipotesis.....	60
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	62
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	62
3.2.1.	Lokasi Penelitian .....	62
3.2.2.	Waktu Penelitian .....	62
3.3.	Populasi dan Sampel .....	62
3.3.1.	Populasi .....	62
3.3.2.	Sampel.....	63
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	64
3.4.1.	Jenis Data .....	64
3.4.2.	Tehnik Pengumpulan Data.....	64
3.4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
3.5.	Variabel dan Definisi Operasional .....	67
3.5.1.	Variabel Penelitian .....	67
3.5.2.	Definisi Operasional.....	68
3.6.	Metode Pengukuran .....	69
3.7.	Metode Pengolahan Data .....	69
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>73</b>
4.1.	Sejarah Rumah Sakit Sri Pamela .....	73
4.1.1.	Visi dan Misi Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi.....	74
4.1.2.	Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi .....	74
4.1.3.	Fasilitas Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi.....	75
4.2.	Analisis Univariat.....	77
4.2.1.	Skrining Resep .....	77
4.2.2.	Kemasan Obat .....	79
4.2.3.	Penyerahan Obat .....	80
4.2.4.	Informasi Obat .....	81
4.2.5.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	83
4.3.	Analisis Bivariat.....	84

4.3.1. Hubungan Skrining Resep dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	85
4.3.2. Hubungan Kemasan Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	86
4.3.3. Hubungan Penyerahan Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	87
4.3.4. Hubungan Informasi Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	88
4.4. Analisis Multivariat.....	89
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>94</b>
5.1. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	94
5.1.1. Pengaruh Skrining Resep dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	94
5.1.2. Pengaruh Kemasan Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	98
5.1.3. Pengaruh Penyerahan Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	101
5.1.4. Pengaruh Informasi Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	103
5.2. Implikasi Penelitian.....	105
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	106
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
5.1. Kesimpulan .....	107
5.2. Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul	Halaman
2.1.	Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Layanan .....	46
2.2.	Landasan Teori Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek.....	59
2.3.	Kerangka Konsep Penelitian.....	60

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1.	Standar Indikator Mutu Pelayanan.....	43
2.2.	Standart Pelayanan Kefarmasian .....	47
2.3.	Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan.....	56
3.1.	Uji Validitas .....	65
3.2.	Uji Reliabilitas .....	67
3.3.	Aspek Pengukuran Variabel Independe dan Dependend.....	69
4.1.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tiap Butir Pernyataan Skrining Resep di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	77
4.2.	Distribusi Frekuensi Kategori Skrining Resep di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	78
4.3.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tiap Butir Pernyataan Kemasan Obat di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	79
4.4.	Distribusi Frekuensi Kategori Kemasan Obat di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	80
4.5.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tiap Butir Pernyataan Penyerahan Obat di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	80
4.6.	Distribusi Frekuensi Kategori Penyerahan Obat di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	81
4.7.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tiap Butir Pernyataan Informasi Obat di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	82
4.8.	Distribusi Frekuensi Kategori Informasi Obat di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	82

4.9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tiap Butir Pernyataan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	83
4.10.	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	84
4.11.	Tabulasi Silang Hubungan Skrining resep dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	85
4.12.	Tabulasi Silang Hubungan Kemasan Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	86
4.13.	Tabulasi Silang Hubungan Penyerahan Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	87
4.14.	Tabulasi Silang Hubungan Informasi Obat dengan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018 .....	88
4.15.	Hasil Seleksi Kandidat .....	89
4.16.	Model Akhir Multivariat .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Judul
1. Lampiran 1:	Lembar Penjelasan Kepada Responden
2. Lampiran 2:	Kuesioner Penelitian
3. Lampiran 3:	Master Tabel Uji Validitas
4. Lampiran 4:	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
5. Lampiran 5:	Master Tabel Hasil Penelitian
6. Lampiran 6:	Hasil Analisis Penelitian
7. Lampiran 7:	Dokumentasi
8. Lampiran 8:	Surat Survei Awal
9. Lampiran 9:	Surat Balasan Survei Awal
10. Lampiran 10:	Surat Izin Penelitian
11. Lampiran 11:	Surat Balasan Penelitian
12. Lampiran 12:	Lembar Bimbingan Hasil Pembimbing I
13. Lampiran 13:	Lembar Bimbingan Hasil Pembimbing II