

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PARAMEDIS,
DAN SISTEM PERSEDIAAN OBAT-OBATAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN *STAKEHOLDER*
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANGKA SELATAN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

SISKA

(NIM. 301 13 11 110)

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

2017



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siska
NIM : 301 13 11 110
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis dan Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Balunijuk, 31 Januari 2017

Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

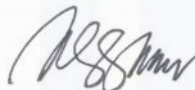
PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PARAMEDIS,
DAN SISTEM PERSEDIAAN OBAT-OBATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN STAKEHOLDER RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANGKA SELATAN**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **SISKA**
Nomor Induk Mahasiswa: **3011311110**


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 17 Februari 2017, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji:
Ketua



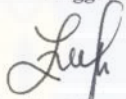
Anggraeni Yunita, S.E., M.Si.
NIP.198001212014042001

Sekretaris



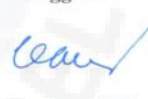
Suhaidar, S.E., M.Si
NP. 506406001

Anggota



Erita Rosalina, SE., M.Si
NIP.198405072014042001

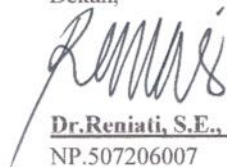
Anggota



Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Balun Ijuk, 17 Februari 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan,



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

Ketua Jurusan Akuntansi



Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis Dan Sistem Persediaan Obat-obatan Terhadap Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 17 Februari 2017

Penulis,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. “Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya, tanpa berusaha”.
- b. “Orang yang paling sempurna bukanlah orang dengan otak yang sempurna, melainkan orang yang dapat mempergunakan sebaik-baiknya dari bagian otaknya yang kurang sempurna”.
- c. ”Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan (TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)”.
- d. “Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah harapan”.
- e. “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap (Qs. Alam Nasyrah: 7,9)”.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Sujud syukurku kusembahkan kepadamu ALLAH SWT yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar

dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

2. Ayah dan Ibu tercinta atas semua dukungan selama ini, pengorbanan baik moral ataupun materil dan doa yang tulus tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Harapanmu adalah pendorong langkahku.
3. Kedua adikku tersayang Edo Pratama dan Ero Pranata yang selalu memberi semangat dan segala dukungan doa kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
4. Nenek, Kakek dan Wo ku tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa dan nasihat kepada penulis agar tercapainya cita-cita.
5. Seseorang yang spesial yang telah memberikan dukungan, spirit, nasehat, serta doanya kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan.
6. Sahabat-sahabat baikku dan teman-teman angkatan 2013 Universitas Bangka Belitung, dll yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis.
7. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Siska. 301 13 11 110. The Influence of Quality of service, Performance of Paramedics, and Inventory System of Medicines on the Satisfaction Level of Stakeholder of General Hospital of South Bangka

The purpose of this research is to analyze the influence of quality of service, performance of paramedics, and inventory system of medicines on the satisfaction level of stakeholder. The research sample is taken by using convenience sampling technique. Convenience sampling technique is sampling freely or unintentionally according to the researcher. Subject and location of this research is 70 stakeholders including inpatients, outpatients and people who visited their family in the General Hospital of South Bangka. This is descriptive quantitative research.

The researcher used data analysis method, such as descriptive analysis, validity test and reliability test, classical assumption test including normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, and multiple linear regression analysis. The data collecting method used in this research is literature study, questionnaire, interview, and observation.

The result of the research indicates that partially quality of service, performance of paramedics and inventory system of medicines have positive influence and significance on the satisfaction of stakeholder. Simultaneously shows that the quality of service, performance of paramedics and inventory system of medicines have positive influence and significance on the satisfaction of stakeholder of General Hospital Of South Bangka. This means that the variable quality of service, performance of paramedics and inventory system of medicines have an important role in enhancing on the satisfaction of stakeholder of General Hospital of South Bangka.

Keywords: quality of service, performance of paramedis, inventory system of medicines, stakeholder satisfaction.

INTISARI

Siska. 301 13 11 110. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis, dan Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan Stakeholder Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *convenience* sampling. Teknik *convenience* sampling yaitu pengambilan sampel secara bebas atau tidak sengaja sekehendak perisetnya. Subjek dan lokasi penelitian ini adalah 70 masyarakat yang termasuk termasuk pasien rawat inap, rawat jalan dan masyarakat yang membesuk keluarganya yang sakit yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data, seperti analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji *heteroskedastisitas*, uji *multikolinearitas* dan analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan, kuesioner, wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap tingkat kepuasan *stakeholder* Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan *stakeholder* pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kinerja paramedis, sistem persediaan obat-obatan, kepuasan *stakeholder*.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis dan Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung,
5. Bapak Karmawan, S.E, M.Sc. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung, dan juga selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, motivasi serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini,
6. Ibu Anggraeni Yunita, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, motivasi serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini,
7. Dosen dan seluruh Staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami.
8. Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan yang telah memberikan informasi mengenai kebutuhan data dalam penelitian penulis.
9. Keluarga tercinta, kedua orang tua ku terutama ibunda dan ayah tercinta, adik-adik ku tercinta yang telah memberikan semangat, nenek dan kakek ku tersayang yang telah memberikan nasihat dan dukungan yang kuat untuk penulis, wo ku Hajah Aminah tercinta yang selalu memberikan dukungan serta keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik,

10. Sahabat-sahabat baikku, teman-teman tempat berbagi curahan hati, dan teman-teman Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa dan pengertian kepada penulis.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balun Ijuk, 17 Februari 2017

Penulis,

Siska

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Akuntansi Sektor Publik	9
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Jenis-jenis Organisasi Sektor Publik	10
2.1.5 Karakteristik Organisasi Sektor Publik	12
2.1.6 Perbedaan dan Persamaan Sektor Publik dan Sektor Swasta	12
2.1.7 Tujuan Akuntansi Sektor Publik	17

2.1.8 Elemen-elemen Akuntansi Sektor Publik	18
2.1.9 Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik	20
2.1.10 Klasifikasi Pelayanan Publik	22
2.1.11 Prinsip Pelayanan Publik	23
2.1.12 Perspektif Kualitas	25
2.1.13 Dimensi Kualitas Jasa	26
2.1.14 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	27
2.2 Kinerja Paramedis	28
2.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	28
2.2.2 Pengertian Kinerja Paramedis	29
2.2.3 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja	31
2.2.4 Indikator Kinerja	31
2.2.5 Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	32
2.2.6 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	32
2.2.7 Sistem Pengukuran Kinerja	33
2.3 Sistem Persediaan Obat-obatan	34
2.3.1 Pengertian Obat-obatan	34
2.3.2 Pengertian Sistem Persediaan	35
2.3.3 Komponen Sistem Persediaan	37
2.3.4 Sifat Dari Persediaan	38
2.3.5 Indikator Sistem Persediaan	38
2.3.6 Pengendalian dalam Penilaian Persediaan	38
2.4 Kepuasan <i>Stakeholder</i>	39
2.4.1 Pengertian Kepuasan <i>Stakeholder</i>	39
2.4.2 Konsep-konsep Kepuasan	40
2.4.3 Indikator Kepuasan <i>Stakeholder</i>	40
2.4.4 Pihak-pihak yang Berkepentingan <i>Stakeholder</i>	42
2.5 Penelitian Terdahulu	43
2.6 Rerangka Berfikir	48
2.7 Hipotesis Penelitian	49

2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	49
2.7.2 Hubungan Kinerja Paramedis terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	50
2.7.3 Hubungan Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	50
2.7.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis, dan Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53
3.1 Rancangan Penelitian	53
3.1.1 Lokasi Penelitian	53
3.1.2 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Populasi dan sampel	54
3.2.1 Populasi	54
3.2.2 Sampel	54
3.3 Teknik Pengambilan Data	55
3.3.1 Penelitian Lapangan	55
3.3.2 Penelitian Kepustakaan	56
3.3.3 Jenis Data	57
3.3.4 Instrumen Penelitian	57
3.4 Definisi Operasional dan Ukuran Variabel	58
3.4.1 Jenis Variabel dan Definisi Operasional.....	58
3.4.2 Teknik Pengukuran Variabel	59
3.5 Analisis Data	60
3.5.1 Analisis Deskriptif	60
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	61
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	63
3.5.5 Pengujian Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum.....	66
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.....	66
4.1.2 Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan	67
4.1.3 Fasilitas Pelayanan Medis	67
4.1.4 Visi Misi dan Motto RSUD Bangka Selatan	69
4.2 Pengumpulan Data	70
4.3 Karakteristik Responden.....	70
4.4 Analisis Variabel.....	77
4.5 Hasil Pengujian Analisis Deskriptif.....	81
4.5.1 Uji Validitas	81
4.5.2 Uji Reliabilitas	83
4.5.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	85
4.5.3.1 Uji Normalitas.....	85
4.5.3.2 Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	88
4.5.3.3 Uji <i>Multikolinearitas</i>	89
4.5.4 Pengujian Hipotesis	90
4.5.4.1 Pengujian Analisis Regresi Berganda.....	90
4.5.4.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	92
4.5.4.3 Uji Signifikansi Simultan(Uji Statistik F).....	95
4.5.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
4.6 Pembahasan.....	97
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	97
4.6.2 Pengaruh Kinerja Paramedis terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	98
4.6.3 Pengaruh Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	99
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis dan Sistem Persediaan terhadap Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i>	100

BAB V PENUTUP	102
5.1 Simpulan	102
5.2 Keterbatasan.....	103
5.3 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	II.1	Perbedaan <i>Stakeholder</i> Sektor Publik dengan Sektor Swasta...	16
Tabel	II.2	Perbedaan Sifat dan Karakteristik Organisasi Sektor Publik ...	17
Tabel	II.3	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel	III.1	Dimensi dan Indikator Operasional Variabel	59
Tabel	III.2	Skala Pengukuran Variabel Independen.....	60
Tabel	IV.1	Penyebaran Kuesioner.....	70
Tabel	IV.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel	IV.3	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	72
Tabel	IV.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	73
Tabel	IV.5	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir.....	74
Tabel	IV.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Lama Bekerja.....	75
Tabel	IV.7	Deskripsi Statistik Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel	IV.8	Deskripsi Statistik Jawaban Variabel Kinerja Paramedis.....	78
Tabel	IV.9	Deskripsi Statistik Jawaban Variabel Sistem Persediaan Obat-obatan.....	79
Tabel	IV.10	Deskripsi Statistik Jawaban Variabel Kepuasan <i>Stakeholder</i>	80
Tabel	IV.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel	IV.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Paramedis.....	81
Tabel	IV.13	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Persediaan Obat-obatan.....	82
Tabel	IV.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan <i>Stakeholder</i>	82
Tabel	IV.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel	IV.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Paramedis.....	84
Tabel	IV.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Persediaan Obat-obatan.....	84
Tabel	IV.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan <i>Stakeholder</i>	85
Tabel	IV.19	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	87
Tabel	IV.20	Hasil Uji Korelasi <i>Spearman's rho</i>	89

Tabel	IV.21	Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	90
Tabel	IV.22	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	91
Tabel	IV.23	Hasil Uji t	93
Tabel	IV.24	Hasil Uji F	95
Tabel	IV.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Elemen-elemen Akuntansi Sektor Publik	20
Gambar II.2	Rerangka Berfikir	48
Gambar IV.1	Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar IV.2	Grafik Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	72
Gambar IV.3	Grafik Profil Responden Berdasarkan Umur.....	73
Gambar IV.4	Grafik Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	75
Gambar IV.5	Grafik Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	76
Gambar IV.6	Grafik <i>Histogram Regression</i>	86
Gambar IV.7	Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	86
Gambar IV.8	Grafik <i>Scatterplot</i>	88



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pengalaman Kerja, Umur, Pendidikan terakhir dan Lama Bekerja
- Lampiran 4 Gambar Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pengalaman Kerja, Umur, Pendidikan terakhir dan Lama Bekerja
- Lampiran 5 Uji Validitas Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis, Sistem Persediaan Obat-obatan dan Kepuasan *Stakeholder*
- Lampiran 6 Output Validitas Mengenai Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis Sistem Persediaan Obat-obatan dan Kepuasan *Stakeholder*
- Lampiran 7 Output Reliabilitas Mengenai Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis Sistem Persediaan Obat-obatan dan Kepuasan *Stakeholder*
- Lampiran 8 Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Output Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup