

sapta03

by Saptaning Paminto

Submission date: 04-Jan-2022 01:21PM (UTC+0900)

Submission ID: 1737300091

File name: sapta_1.docx (96.23K)

Word count: 2549

Character count: 16746

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH DI WILAYAH CIAMIS

Universitas Suryakencana, Cianjur, Jawa Barat, Indonesia

[*saptaning@unsur.ac.id](mailto:saptaning@unsur.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Sari Asih di Wilayah Ciamis. Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan sampel sebanyak 96 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,409 dengan kriteria baik. Variabel Kepuasan Pasien diperoleh rata-rata skor sebesar 3,831 dengan kriteria baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y = 9,311 + 0,851X$, dan nilai korelasi 0,774 atau kuat dengan determinasi 59,9%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Sari Asih Hospital in Ciamis Region. The method used is explanatory research with a sample of 96 respondents. The analysis technique uses statistical analysis with regression testing, correlation, determination and hypothesis testing. The results of this research variable Service Quality obtained an average score of 3.409 with good criteria. Patient Satisfaction Variable obtained an average score of 3,831 with good criteria. Service quality has a significant effect on patient satisfaction with the regression equation $Y = 9.311 + 0.851X$, and a correlation value of 0.774 or strong with a determination of 59.9%. Hypothesis testing obtained a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian rumah sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 340/MEN/KES/PER/III/2010 disebutkan bahwa "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Dengan demikian rumah sakit merupakan suatu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga tercipta suatu kepuasan pelanggan karena kepuasan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis manajemen.

Menurut Fajar Laksana (2008) berpendapat "Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". Pada saat ini industri jasa berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk menarik pelanggan, maka dari itu kunci sukses bagi perusahaan jasa adalah pelayanan jasa yang baik dan tersedianya produk atau jasa yang dibutuhkan pelanggan juga peningkatan kualitas pelayanan baik.

Tindakan yang harus di prioritaskan oleh perusahaan dalam pasar bebas ini adalah kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan itu sendiri menurut Phillip Kotler (2012:42) ialah "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa atau harapan-harapannya".

Pemahaman terhadap pemenuhan

keinginan pelanggan merupakan syarat peningkatan mutu dan produktifitas secara terus menerus dalam mencapai kepuasan total pelanggan. Pemenuhan keinginan pelanggan menjadi sangat penting dalam menentukan mutu pelayanan, Karena yang menentukan baik atau tidaknya mutu pelayanan bukanlah produsen atau perusahaan melainkan konsumen. Pelaksanaan pelayanan suatu perusahaan di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan perusahaan dapat mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki untuk mencapai kebutuhan akan kepuasan pelanggan.

Banyaknya pilihan jasa yang tersedia membuat konsumen lebih cenderung menjatuhkan pilihan sesuai dengan persepsi mereka terhadap merek-merek tertentu yang menjadi favorit mereka. Perusahaan berlomba-lomba memperluas pangsa pasarnya, mencoba menarik pelanggan dengan cara mempengaruhi sikap konsumen agar bersedia memakai jasanya.

Rumah Sakit Sari Asih yang ada di wilayah Ciamis rata-rata termasuk rumah sakit ber-type B dan sudah terakreditasi penuh dengan 16 pelayanan lengkap dimana kota Bekasi yang merupakan penyangga ibu kota Jakarta menjadikan pangsa pasarnya adalah berbagai lapisan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RS. Sari Asih di Wilayah Ciamis sebagai salah satu rujukan pasien di wilayah Bekasi dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya, "Menjadi rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan prima didukung oleh sumberdaya manusia yang profesional dan sejahtera, sarana prasarana yang memadai, serta manajemen yang dapat dipertanggung jawabkan. Dengan didukung tenaga dokter, perawat, pegawai khusus terapi, teknisi medis, kebidanan, pegawai khusus gizi, kefarmasian dan lain-

lain dukungan. Adapun misinya yaitu: meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia, meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia, mengembangkan sarana prasarana, mengembangkan manajemen pelayanan rumah sakit, serta memberikan pelayanan prima yang terjangkau dan didukung jaringan pelayanan kesehatan yang memadai. Dengan didukung tenaga dokter, perawat, pegawai khusus terapi, teknisi medis, kebidanan, pegawai khusus gizi, kefarmasian serta fasilitas kelas VIP, I, II dan lain-lain menjadikan rumah sakit ini seharusnya mampu berkompetisi dengan rumah sakit lainnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang positif dalam permasalahan yang timbul dan secara tepat dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Adapun judul penelitian yang penulis lakukan adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Sari Asih di Wilayah Ciamis".

METODE PENELITIAN

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini

Tabel 1. Hasil Analisis Descriptive Statistics

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X)	96	28	44	34.09	3.929
Kepuasan Pasien (Y)	96	29	49	38.31	4.317
Valid N (listwise)	96				

Kualitas Pelayanan diperoleh *varians* minimum sebesar 28 dan *varians maximum* 44 dengan *ratting score* sebesar 3,409 dengan standar deviasi 3,929.

Kepuasan Pasien diperoleh *varians* minimum sebesar 29 dan *varians maximum* 49 dengan *ratting score* sebesar 3,831 dengan standar deviasi 4,317.

2. Analisis Verifikatif

Pada analisis ini dimaksudkan

berjumlah 96 responden Rumah Sakit Sari Asih di Wilayah Ciamis

2. Sampel

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah sample jenuh, dimana semua anggota populasi dijasikan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah asosiatif, dimana tujuannya adalah untuk mengetahui mencari keterhubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya

4. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Deskriptif

Pada pengujian ini digunakan untuk mengetahui skor minimum dan maksimum skor tertinggi, *ratting score* dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Adapun hasilnya sebagai berikut:

untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui perubahan variabel dependen jika variabel independen mengalami perubahan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	9.311	2.463		3.781	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.851	.072	.774	11.854	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 9,311 + 0,851X$. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 9,311 diartikan jika Kualitas Pelayanan dan motivasi tidak ada, maka telah terdapat nilai Kepuasan Pasien sebesar 9,311 point.
- 2) Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,851, angka ini positif artinya setiap ada

peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 0,851 maka Kepuasan Pasien juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,851 point.

b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Correlations ^b		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

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

b. Listwise N=96

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,774 artinya Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pasien.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pasien.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.595	2.748

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,599 artinya Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi pengaruh sebesar

59,9% terhadap Kepuasan Pasien.

d. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan uji t digunakan untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima.

Rumusan hipotesis: Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	9.311	2.463		3.781	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.851	.072	.774	11.854	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,654 > 1,986), dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diterima.

diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diterima.

PENUTUP

Kesimpulan

- Variabel Kualitas Pelayanan diperoleh *rating score* sebesar 3,409 berada di rentang skala 3,409 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.
- Variabel Kepuasan Pasien diperoleh *rating score* sebesar 3,831 berada di rentang skala 3,409 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.
- Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y = 17,517 + 0,565X$, nilai korelasi sebesar 0,774 atau kuat dan kontribusi pengaruh sebesar 59,9% sedangkan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,654 > 1,986).

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan Rumah Sakit Sari Asih di Wilayah Ciamis harus lebih ditingkatkan lagi sehingga mencapai interpretasi sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan, dengan demikian dapat menjaring pelanggan yang lebih banyak lagi.
- Dewasa ini iklan melalui media elektronik terbukti cukup efektif dalam

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kondisi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden, variabel Kualitas Pelayanan diperoleh *rating score* sebesar 3,409 berada di rentang skala 3,409 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

2. Kondisi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan jawaban responden, variabel Kepuasan Pasien diperoleh *rating score* sebesar 3,831 berada di rentang skala 3,409 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y = 17,517 + 0,565X$, nilai korelasi sebesar 0,774 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 59,9%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,654 > 1,986). Dengan demikian hipotesis yang

upaya menjaring pelanggan, oleh sebab itu perusahaan harus memikirkan strategi ini agar lebih dikenal masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2015). *"Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi"*. Yogyakarta: BPFE. Alma,
- Buchori. 2009. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabetha.
- Arikunto, Suharsimi (2014). *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofian. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFE Universitas Indonesia.
- Erlangga, H. (2021). Effect Of Digital Marketing And Social Media On Purchase Intention Of Smes Food Products. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 3672-3678.
- Erlangga, H., Sifat, W. O., Wibisono, D., Siagian, A. O., Salam, R., & Mas'adi, M. (2020). Pharmaceutical Business Competition in Indonesia: A Review. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), 617-623.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek Dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Handi Irawan, *"Prinsip Kepuasan Nasabah"*, Cetakan Kelima, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Haq, M. G., Munawaroh, M., Sunarsi, D., & Baharuddin, A. (2021). Competitive Advantage in Cost Leadership and Differentiation of SMEs "Bakoel Zee" Marketing Strategy in BSD. *PINISI Discretion Review*, 4(2), 277-284.
- Hurriyati, Ratih, *"Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen"*, CV. Alfabetha, Bandung, 2010.
- Imam Ghazali (2017). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Istijanto (2014) *"Riset Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Jasmani, J., & Sunarsi, D. (2020). The Influence of Product Mix, Promotion Mix and Brand Image on Consumer Purchasing Decisions of Sari Roti Products in South Tangerang. *PINISI Discretion Review*, 1(1), 165-174.
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kasmad, K., Mustakim, M., & Sunarsi, D. (2020). Increasing Community School Interest Through Service Quality, Prices and Promotion in Vocational High Schools. *Journal of Educational Science and Technology (EST)*, 6(2).
- Kasmir. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Keenam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keller dan Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Kharis, Ismu Fadli (2011). *"Studi Mengenai Impulse Buying dalam Penjualan Online"*. Semarang : Skripsi Universitas Diponegoro
- Kotler, Phillip. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, Jilid Satu, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock. 2007. *Principle Of Services Marketing And Management*", Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddinsyah, A., Hidayat, D., Juhaeri, J., Susanto, D., & Sunarsi, D. (2020). Desain Formulasi Dan Implementasi Bisnis Strategik Dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC) Terintegrasi Kerangka Integrated Performance Management System (IPMS) Pada Koperasi Asperindo. *Inovasi*, 7(2), 67-76.
- Muslimat, A., Muhsin, H., Wahid, H. A., Yulistiana, I., Sunarsi, D., Dewi, K., ... & Ilham, D. (2021). Develop Technology Based Multimedia For Indonesian Teachers. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(1), 1871-1882.
- Purwanti, Y. (2021). The Influence Of Digital Marketing & Innovation On The

- School Performance. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(7), 118-127.
- Muslimat, A. (2021). Masa Depan Kampus Merdeka & Merdeka Belajar: Sebuah Bunga Rampai Dosen. Bintang Visitama Publisher.
- Nurjaya, N., Affandi, A., Ilham, D., Jasmani, J., & Sunarsi, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Pada Kantor Kepala Desa Di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(3), 332-346.
- Nurjaya, N., Affandi, A., Erlangga, H., Sunarsi, D., & Jasmani, J. (2021). The Effect of Product Promotion and Innovation Activities on Marketing Performance in Middle Small Micro Enterprises in Cianjur. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 528-540.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 340/MEN/KES/PER/III/2010 Tentang Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit.
- Purwanti, Y. (2021). The Influence Of Digital Marketing & Innovation On The School Performance. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(7), 118-127.
- Rao, Purba, (2012). "Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis", The Asian.
- Saladin, Djaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Santoso, Singgih (2015). "Menguasai Statistik Multivariat". Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarsono, A., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Laboratorium Klinik Kimia Farma-Bintaro. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 15(1), 16-26.
- Sudjana (2014) "Metode Statistika", Bandung: Tarsido.
- Sugiyono (2017), "Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan Metode R & D". Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto (2014). "Metode Riset Pemasaran". Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Bogor: PT. Yudhistira.
- Susanti, N., & Jasmani, J. (2020). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal Office*, 5(2), 75-84.
- Swastha, Bashu dan T. Handoko. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: BPFE.
- Syobar, K., Hardiyan, A., Romlah, O. Y., Yusup, M., & Sunarsi, D. (2020). The Effect of Service Quality and Price on Purchase Decisions in Woodpecker Coffee in South Jakarta. *Solid State Technology*, 63(6), 1491-1504.
- T Triyadi, U Ahidin, J Jasmani - *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 2019. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Surya Karya Prima Di Jakarta.
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: , Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Malang : Bayu Media Publishing.

ORIGINALITY REPORT

27%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

15%
PUBLICATIONS

17%
STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%
★ Banking Academy
Publication

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7