ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Oleh :

Nama : Wawan Indriyanto

Nomor Mahasiswa : 08311348

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2012

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG TERHADAP KEPUASAN PASIEN

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Wawan Indriyanto

Nomor Mahasiswa : 08311348

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

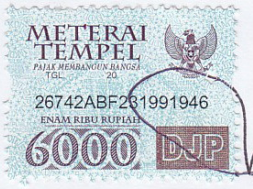
2012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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. Apabila kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku ".

Yogyakarta, November 2012

Penulis,



Wawan Indriyanto

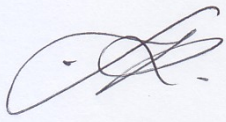
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Nama	: Wawan Indriyanto
Nomor Mahasiswa	: 08311348
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta, 14 November 2012

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung Terhadap Kepuasan Pasien

Disusun Oleh: WAWAN INDRIYANTO
Nomor Mahasiswa: 08311348

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan ***LULUS***
Pada tanggal : 14 Desember 2012

Penguji/Pemb. Skripsi	: Dra. Siti Nurul Ngaini, MM	.....
Penguji	: Dra. Siti Nursyamsiah, MM	.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur atas karunia Allah SWT, Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- **Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, cinta, perhatian dan kasih sayangnya kepadaku**

HALAMAN MOTTO

" Allah tidak akan membebani seseorang kecuali sepadan dengan kemampuannya. Bagi seseorang, pahala yang ia buat dan baginya pula dosa yang ia buat. Wahai Tuhan kami, janganlah kami disiksa karena kami lalai atau keliru. Ya Tuhan kami, jangan Engkau bebankan kepada kami beban berat, sebagaimana Engkau bebankan kepada orang sebelum kami. Dan janganlah pula Kau bebankan kepada kami sesuatu yang tidak mampu kami lakukan. Maafkan dan ampunilah serta kasihanilah kami, Engkau Pelindung Kami. Tolonglah kami menghadapi orang-orang yang kafir ". (QS. Al Baqarah:286)

"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua".
(Aristoteles)

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.". (Andrew Jackson)

ABSTRAK

Wawan Indriyanto (2012). "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung Terhadap Kepuasan Pasien ".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan jika dilihat dari tingkat kepentingan/ tingkat harapan serta tingkat kinerja pasien, mengetahui posisi tingkat kepentingan/ tingkat harapan serta tingkat kinerja pasien jika dilihat dari diagram kartesius , dan menganalisis atribut- atribut kualitas jasa apa saja yang memerlukan perbaikan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan ukuran dimensi Jaminan, Empati, kehandalan, Daya tanggap, Tampilan Fisik, Jasa Inti medis, Profesionalisme. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Importance-Performance Analysis (IPA), Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction Index) yang menunjukkan besarnya tingkat kepuasan responden dengan diagram kartesius

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1). Berdasarkan nilaiIndeks Kepuasan Responden sebesar 86,39 dan berada pada interval 81,25 – 100,00, maka dapat dinyatakan tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dalam kategori sangat puas. 2) Berdasarkan ketujuh dimensi yaitu jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, profesinalisme, dan secara keseluruhan memiliki tingkat kesesuaian yang berada pada interval 81,25 – 100,00. Dengan demikian dapat dikatakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepenting/harapan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dinyatakan dalam kategori sangat puas Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat kepentingan. Keadaan ini berarti bahwa secara keseluruhan harapan responden akan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung sudah terpenuhi. 3).Berdasarkan diagram kartesius, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan dan dimensi daya tanggap merupakan hal yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan pada dimensi empati, jasa inti medis dan dimensi profesionalisme sudah baik adanya, sehingga rumah sakit tinggal mempertahankannya agar selalu baik di mata konsumen, selanjutnya dimensi kehandalan dan dimensi tampilan fisik dianggap sebagai dimensi yang kurang begitu penting bagi konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien,

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung Terhadap Kepuasan Pasien ".

Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang selalu memberikan syafa'atnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata-1 sarjana ekonomi pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik karena ada dukungan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu dan bapak ku yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang dan pengorbanannya. Terimakasih atas doa nya selalu dan segala dukunganya. Maaf jika Dodo belum bisa membahagiakan dan memberikan

yang terbaik untuk kalian. Semoga Allah mencintai dan menjadikannya penghuni-penghuni surga-Nya kelak. Amin.

3. Bapak Prof. Dr .H. Edy Suandi Hamid, Ph.D selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma,MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia,
5. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberikan pengarahan, koreksi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, Bapak Dr. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku Kaprodi Manajemen serta bapak dan ibu dosen, beserta seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Untuk pacarku yang cantik Desy Susanti yang selalu mendukung, memberikan semangat dan dengan ikhlas mendo'akan. Oleh karena itu dapat membuat semangat untuk menyelesaikan kuliah.
7. Teman-teman seperjuangan kuliahku Reza, Gedut, RR, dan Eko yang selalu membuat tersenyum dan bahagia dalam keadaan senang dan susah. You are My BestFriend.
8. Teman-teman kost Dobleh, Dewhat, Ismoyo, Pendi dan Bogeng yang selalu membuatku gembira dan semangat.
9. Untuk sahabatku Heri Setiyono terimakasih atas selalu dukungan dan bantuannya.
10. Teman-teman Ex Puyuh Jaya terimakasih atas dukungan kalian dan kerjasamanya selama ini.
11. Kawan-kawan River Force terimakasih yang selalu mendukung, membuatku lebih semangat dan tidak kenal lelah.

12. Teman-teman KKN Sanggrahan 1, Bantul Unit 155 yang aku banggakan
13. Untuk Mas Mansur, dan Mas Igor yang mengajarkan dalam cara mengolah data.
14. Teman-teman FE Manajemen UII 2008, Cokro, Wisnu, Fran, Andi,Vian Brebes, Thorik, kenyos , Noma, Adit , Dodo dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Selain itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan agar skripsi ini menjadi lebih dari sempurna. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, November 2012

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul i

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme ii

Halaman Pengesahan Skripsi iii

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi iv

Halaman Persembahan v

Halaman motto vii

Abstrak viii

Kata Pengantar ix

Daftar Isi xii

Daftar Tabel xvi

Daftar Gambar xviii

Daftar Lampiran xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 5

1.3. Tujuan 5

1.4. Manfaat penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu 7

2.2. Landasan Teori 10

2.2.1. Kualitas 11
2.2.1.1. Penegertian Kualitas 11
2.2.1.2. Manfaat Penerapan Kualitas 12
2.2.1.3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas 14
2.2.2. Jasa 14
2.2.2.1. Pengertian Jasa 14
2.2.2.2. Kharakteristik Jasa 15
2.2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa 17
2.2.3. Kualitas Pelayanan 18
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 18
2.2.3.2 Penilaian Kualitas Pelayanan 20
2.2.3.3 Model Kualitas Pelayanan 21
2.2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 23
2.2.4. Kualitas Pelayanan Kesehatan 23
2.2.5. Kepuasan Pelanggan 25
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 25
2.2.5.2 Komponen Kepuasan Pelanggan 26
2.2.5.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan 27
2.2.5.4 Elemen Kepuasan Pelanggan 29
2.3. Kerangka Pemikiran 30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian 31
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian 31

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 32
3.3.1 Jenis Data 32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 32
3.4 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas 35
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 37
3.6 Metode Analisis Data 38
3.6.1 Analisis Deskriptif 38
3.6.2 Analisis Importance Performance 39
3.6.3 Analisis Indeks Kepuasan 39
3.6.4 Analisis Diagram Kartesius 41

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 45
4.1.1. Sejarah Singkat RS PKU Muhammadiyah Temanggung 45
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan RS PKU Muhammadiyah Temanggung 47
4.1.3. Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Temanggung 48
4.2 Identitas Responden 49
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian 54
4.3.1 Hasil Uji Validitas 54
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas 58
4.4 Hasil Penelitian 60
4.4.1 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen 60
4.4.2 Analisis Diagram Kartesius 70
4.5 Pembahasan 82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 85

5.2 Saran 86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

4.1 Data ketenagaan RS PKU Muhammadiyah Temanggung 46

4.2 Sarana dan Prasarana 47

4.3 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin 49

4.4 Identitas responden berdasarkan usia 50

4.5 Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan 51

4.6 Identitas respond berdasarkan pekerjaan 52

4.7 Identitas respond berdasarkan tingkat pendapatan 53

4.8 Identitas respond berdasarkan frekuensi kunjungan 54

4.9 Hasil uji validitas knerja 55

4.10 Hasil uji validitas harapan 57

4.11 Hasil uji reliabilitas kinerja 59

4.12 Hasil uji reliabilitas harapan 59

4.13 Mean importance score (MIS) 61

4.14 Mean statisfacation score (MSS) 63

4.15 Weighting factors (WF) 65

4.16 Weighting score (WS) 67

4.17 Kriteria nilai customer statisfacation Indeks (IKP) 69

4.18 Tingkat kepuasan total 70

4.19 Atribut kuadran A 74

4.20 Atribut kuadran B 75

4.21 Atribut kuadran C 76

4.22 Atribut kuadran D 77

4.23 Perhitungan rata-rata dari penilian kinerja dan penilaian kepentingan pada factor-factor yang mempengaruhi kepuasan 78

4.24 Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

4.1 Diagram kartesius per Atribut..... 73

4.2 Diagram kartesius per Dimensi 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Kuesioner penelitian 91
2. Surat izin penelitian..... 103
3. Deskriptif Data Responden 104
4. Rekapitulasi Data Hasil kuesioner responden 109
5. Uji Validitas dan Reliabilitas 117
6. Indek Kepuasan Pelanggan 145
7. Diagram Kartesius 147

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia, khususnya Departemen Kesehatan RI, telah mulai menerapkan berbagai kebijaksanaan yang bertujuan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah menetapkan adanya Rumah Sakit Unit Swadana. Status Rumah Sakit Unit Swadana menuntut dan memacu manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara terus-menerus kepada masyarakat dengan biaya yang kompetitif agar memperoleh dana untuk dikembangkan terus guna meningkatkan profesionalisme rumah sakit dan karyawan. (Naomi,2011).

Kondisi lingkungan usaha yang pesat saat ini, membawa perusahaan kepada kenyataan bahwa kualitas menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategik, karena kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan. pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Disamping itu, kondisi konsumen sekarang ini, sebagian telah atau sedang beralih menjadi konsumen yang berbasiskan pengetahuan sehingga menuntut tawaran-tawaran yang lebih berkualitas.

Rumah sakit, sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang fungsi utamanya adalah menyediakan dan menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat penyembuhan pasien, dewasa ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab para pemakai jasa rumah sakit terutama

para kalangan atas sebagai pembeli jasa rumah sakit cukup tinggi, apalagi semakin banyak rumah sakit swasta yang lebih memberikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang lebih baik, baik dari segi peralatan maupun petugas kesehatannya. Oleh karena itu, apabila suatu rumah sakit mendambakan daya saing yang tinggi, dituntut untuk dapat memenuhi apa yang dibutuhkan para pemakai jasa.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, sebagai salah satu dari jasa-jasa rumah sakit yang ada di Temanggung dan sekitarnya juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan mengingat saat ini banyak bermunculan rumah sakit swasta di sekitar daerah Temanggung. Bagi perusahaan jasa seperti rumah sakit, mutu pelayanan yang diberikan memegang peranan yang sangat penting, terutama untuk konsumen yang memiliki status sosial ekonomi yang tinggi. Sebab, apabila para konsumen golongan ini mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan dari pihak rumah sakit, seperti misalnya: kesalahan pengobatan dari seorang dokter sehingga mengakibatkan konsumen meninggal dunia atau cacat seumur hidup, atau terjadi malpraktek, dan sebagainya, maka mereka tidak tanggung-tanggung untuk melaporkannya kepada pihak yang berwajib. Sehingga lebih selektif dan sensitif terhadap pelayanan. Jika hal ini terjadi, maka pihak rumah sakit akan mengalami kerugian yang sangat besar.

Mengingat pentingnya mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu yang sangat berarti bagi peningkatan penggunaan jasa yang berulang maka dari itu, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelanggan, pihak rumah sakit harus dapat menggerakan seluruh potensi yang ada dirumah sakit. Mulai dari sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki serta perangkat lunak lainnya. Upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah

sakit ini, akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari dari seluruh karyawan rumah sakit, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan dirumah sakit.

Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan pendekatan institutional atau individu. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya, perlengkapan, dan material yang diperlukan dengan menggunakan teknologi tinggi. Salah satu cara yang lainnya adalah dengan memperbaiki proses pelayanan. Menurut Parasuraman (1990), ada lima demensi yang menentukan kualitas pelayanan perusahaan jasa, ditinjau dari sudut konsumen yaitu kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(emphaty)*, serta bukti fisik *(tangible)*. Kehandalan *(reliability)*, meliputi penerimaan dan pemeriksaan tepat dan cepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang tepat, misalnya kunjungan dokter dan perawat. Daya tanggap *(responsivenesss)*, meliputi keluhan pasien yang selalu diperhatikan, ditanggapi, dan ditangani cepat, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Jaminan *(assurance)*, meliputi pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagonis penyakit dan ketrampilan perawat dan petugas lain dalam bekerja, pelayanan yang sopan, ramah, tamah, jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan dalam menjalani perawatan. Empati *(emphaty)*, meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik. Bukti fisik *(tangible)*, meliputi ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan kesehatan yang bersih dan lengkap, kerapian dan kebersihan dokter, perawat dan petugas lainnya.

Menelaah masalah kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit tidaklah mudah karena disatu sisi mempunyai tanggung jawab sosial dengan

memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi di sisi lain juga harus memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi menyangkut penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar. Terlebih lagi pada era globalisasi, dimana perubahan-perubahan berlangsung cepat, pendidikan masyarakat semakin tinggi, sehingga kebutuhan, keinginan serta tuntutan masyarakat sebagai pelanggan rumah sakit juga semakin kompleks. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi rumah sakit harus melakukan empat hal sebagai berikut : *Pertama***,** mengidentifikasi siapa pelanggannya. *Kedua,* memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. *Ketiga,* memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan *keempat,* memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005). Tujuan akhir dari profesionalisme rumah sakit dan karyawan adalah adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya

Pada penelitian ini, penulis ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada suatu rumah sakit. Fenomena yang ada menunjukkan bahwa rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung menurut persepsi penulis bahwa sarana prasarana untuk menunjang keperluan medis baik dan lengkap. Lingkungan yang sehat, asri kualitas pelayanan yang memadai, cepatnya penanganan terhadap pasien sehingga pasien merasa puas terhadap rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

Penulis ingin membuktikan apakah kualitas pelayanan pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung menimbulkan kepuasan pasien sehingga pasien merasa puas dan menimbulkan persepsi yang baik. Dari Latar Belakang diatas maka penulis

mengambil judul *"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG TERHADAP KEPUASAN PASIEN"*

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung jika dilihat dari tingkat kepentingan/ tingkat harapan dan tingkat kinerja pasien?
2. Bagaimana posisi tingkat kepentingan/ tingkat harapan dan tingkat kinerja pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung saat ini jika dilihat dari diagram kartesius?
3. Atribut-atribut kualitas jasa apa saja yang memerlukan perbaikan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung?

1.3. Tujuan

Adapun tujuannya adalah :

1. Mengetahui penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung jika dilihat dari tingkat kepentingan/ tingkat harapan dan tingkat kinerja pasien.
2. Mengetahui posisi tingkat kepentingan/ tingkat harapan dan tingkat kinerja pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung saat ini jika dilihat dari diagram kartesius.
3. Mengetahui dan menganalisis atribut-atribut kualitas jasa apa saja yang memerlukan perbaikan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Merupakan pelatihan dalam melakukan suatu penelitian untuk pelajaran dimasa yang akan datang, serta sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang didapat dalam perkuliahan dengan keadaan yang sesungguhnya di lapangan.

2. Bagi Rumah Sakit

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan sebagai bahan acuan serta bahan kajian baik masa sekarang atau masa yang akan datang dalam menentukan kebijaksanaan dalam memenuhi kepuasaan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit.

3. Bagi Universitas Islam Indonesia

   Untuk menambah khasanah kepustakaan dan sebagai bahan pertimbangan penelitian mahasiswa Universitas Islam Indonesia dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung Terhadap Kepuasan Pasien”. Hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan peneliti lain adalah sebagai berikut :

Budi Agustiono dan Sumarno (2003),”ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ST. ELISABETH SEMARANG”. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis, sejauh mana aspek kepuasan dan loyalitas pasien sebagai pelanggan mempengaruhi organisasi rumah sakit Elisabeth Semarang. Hipotesis penelitiannya diduga bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan diduga ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode survei. Pengambilan sampel dalam penelitiannya adalah 130 orang, ditentukan secara ‘convenience sampling’ yaitu menetapkan responden yang dijumpai dan mau menjawab kuesioner penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Alat analisis yang digunakan adalah dengan “Structural Equation Modelling” (SEM) yang memakai 2 tehnik yaitu Analisis Faktor Konfirmatori atau disebut “Conformatory Factor Analysis” dan “regression Weight” pada SEM. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh kuat antara Kualitas Pelayanan Jasa

terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Elisabeth, Semarang. Semua hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, karena menampilkan adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dengan nilai Critical Ratio (CR) = 5,891, kepuasan pelanggan dengan nilai CR = 4,913 dan Loyalitas pelanggan dengan nilai CR =5,928. Semua nilai tersebut diatas nilai rata-rata CR ³ 2,0, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harapan, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit.

Budi Poniman dan Supriyono (2009)," PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT' NIRMALA SURI' KABUPATEN SUKOHARJO". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Nirmala Suri Kabupaten Sukoharjo dengan variabel Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Tangibles. Alat analisis yang digunakan adalah regression logistic. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik random sampling. Hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel reliability (X1) mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar -2,471 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Variabel responsiveness (X2) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,458 dan nilai probabilitas sebesar 0,001. Variabel emphaty (X3) mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar – 0,771, dan nilai probabilitas sebesar 0,030. Variabel assurance (X4) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 1,621 dengan nilai probabilitas sebesar 0,016. Dan untuk variabel tangibles (X5) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 1,433 dengan koefisien regresi

sebesar 0,012. Dimensi Kualitas pelayanan RS.Nirmala Suri, assurance, tangibles, dan responsivenss mampu menjelaskan ataupun memprediksi pasien puas secara positif.

Anjar Rahmulyono (2008), ”ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DEPOK I di SLEMAN”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman selama ini sesuai dengan harapan pasien atau belum, untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien dan untuk menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Convinience Sampling.* Metode analisis yang digunakan adalah analisis *gap* dan metode regresi liniear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat gap sebesar -0.56, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang. Kualitas pelayanan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta , dimensi yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai gap paling kecil yaitu dimensi *Responsiveness* (-0.42). Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya sudah cukup baik.

Agung Utama (2003), **“**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT UMUM

CAKRA HUSADA KLATEN". Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling dan convenience sampling. Responden yang dipilih sebagai sampel dalam penelitian ini sebesar 50 pasien. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey, dengan rnenggunakan daftar kuesioner yang disampaikan langsung kepada responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan Koefisien Determinasi untuk Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten adalah72,40 %, artinya 72,40 % variasi kepuasan pelanggan (pasien) pada Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten di jelaskan oleh persepsi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, danemphaty. Sedangkan sisanya sebesar 27,60% dipengaruhi oleh dimensi lain selain kelima dirnensi kualitaspelayanan tersebut. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSU Cakra Husada Klaten.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Kualitas

2.2.1.1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memuaskan kebutuhan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat (Naomi, 2011). Secara sederhana

kualitas dapat dipandang sebagi keinginan pelanggan yang mungkin selama ini paling kuran dikelola. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi (performance), mudah dalam penggunaan (ease of use), kehandalan (relibility), estetika (esthetics). Sedangkan definisi yang lebih strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sebuah produk barang maupun jasa tidak dapat berkualitas jika tidak memenuhi standar klasifikasi pelanggan (Zulian Yamit, 2001). Menurut W. Edward Deming kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut filsafat Jepang kualitas adalah “zero defect“ mengerjakan pertama kali dengan benar. Konsep ini pertama kali dikembangkan oleh Philip B. Crosby, Crosby mengusulkan sero defect (kerusakan nol) sebagai kualitas nol sebagai tujuan kualitas. Philip B. Crosby menyatakan : Kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Menurut Nasution (2004), ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu Expected Service dan Perceived Service, dimana apabila jasa yang dirasakan atau yang diterima (Perceived Service) sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono, 2005).

2.2.1.2. Manfaat Penerapan Kualitas

Menurut (Brown, 1991), kualitas memiliki beberapa peran penting bagi perusahaan dalam konteks persaingan, yaitu :

1. Meningkatkan reputasi perusahaan

   Perusahaan yang mampu menghasilkan produk yang berkualitas dan bisa diterima masyarakat, sebutan sebagai perusahaan yang mengedepankan kualitas akan melekat pada perusahaan tersebut. Jika hal ini dapat dipertahankan secara konsisten, reputasi perusahaan tersebut akan meningkat dimata konsumen.

2. Kualitas akan menurunkan biaya peningkatan kualitas yang dilakukan perusahaan seringkali mengakibatkan pembekakan biaya atau antara peningkatan kualitas dengan biaya memiliki korelasi searah. Jika demikian yang terjadi bisa diduga biaya pengembangan produk akan besar. Efek selanjutnya adalah produk harus diberi harga mahal. Hal ini trejadi karena perusahaan tidak melibtakan konsumen dalam menentukan ukuran kualitas produk. Semestinya perusahaan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen selanjutnya kemudian menterjemahkannya kedalam spesifikasi produk. Langkah seperti ini akan menghemat biaya karena produk diterima baik oleh konsumen.

3. Kualitas meningkatkan pangsa pasar

   Konsumen saat ini semakin rasional yang hanya akan memilih produk berkualitas dengan harga yang wajar atau bahkan rendah. Jika perusahaan mampu memenuhi kualitas dengan harga rendah maka pangsa pasar akan meningkat.

4. Pertanggung jawaban produk

   Pencapaian kualitas produk yang diterima konsumen akan membawa implikasi meningkatnya budaya kualitas perusahaan. Perusahaan yang telah menghasilkan produk berkualitas dan diterima konsumen akan selalu berusaha menunjukkan pertanggungjawaban dan mempertahankan kualitas dengan cara menetukan desain, proses, dan penyampaian produk.

5. Kualitas memiliki dampak internasional

   Kualitas telah menjadi bahasa bisnis global. Jika kualitas produk diterima konsumen dan mampu dipertahankan secara konsisten dan kontinyu, maka akan membawa dampak semakin dikenalnya produk tersebut dalam lingkup yang semakin luas di tingkat internasional.

6. Penampilan layanan atau produk

   Produk akan mudah dikenal konsumen jika kualitas telah teruji dari waktu ke waktu, produk yang mampu secara konsisten memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan semakin akrab, percaya, dan familiar dengan produk tersebut. Jika hal itu telah tercipta, penampilan layanan atau produk akan menjadi simbol daya tarik.

7. Mewujudkan kualitas yang dinilai penting

   Idealnya penentuan spesifikasi produk dilakukan setelah mengidentifikasikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta atribut produk yang dinilai penting oleh konsumen dengan demikian perusahaan yang terobsesi terhadap kualitas hanya akan mewujudkan kualitas yang dinilai penting oleh konsumen.

2.2.1.3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Menurut Zulian Yamit (2001), secara khusus faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pasar atau tingkat persaingan
2. Tujuan organisasi (organizational objective)
3. Testing produk (product testing)
4. Desain produk (product design)
5. Kualitas input (quality of input)
6. Proses produksi (production process)
7. Perawatan perlengkapan (equipment maintanance)
8. Standar kualitas (quality standard)
9. Umpan balik konsumen (customer feedback)

2.2.2. Jasa

2.2.2.1. Pengertian Jasa

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen (Luppiyoadi, 2001: 5). Tidak jauh berbeda definisi di atas, Kotler (1994) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Sedangkan menurut Tjiptono (2004:6) jasa merupakan aktivitas,

manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sebuah tindakan atau perbuatan yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud yang ditawarkan untuk dijual kepada pihak lain yaitu pengguna jasa.

2.2.2.2. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki beberapa karakterisik utama yang membedakannya dengan barang. Karakteristik jasa tersebut adalah (Tjiptono, 2004:15):

a. Intangibility

Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Hal ini mengakibatkan pelanggan tidak dapat memprediksi hasilnya sebelum membeli jasa tersebut. Kesulitan untuk memprediksi suatu jasa membuat seseorang mencari bukti-bukti yang dapat menunjukkan kualitas suatu jasa. Kualitas suatu jasa dapat diprediksikan melalui tempat jasa tersebut diproduksi atau dihasilkan orang penghasil jasa, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga jasa tersebut.

b. Inseparability

Berbeda halnya dengan barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusi, melalui berbagai macam penjual dan pada saat jasa diproduksi dan langsung mengkonsumsi jasa tersebut. Hal ini mengakibatkan kualitas jasa ditentukan oleh interaksi produsen dengan si pelanggan. Maka dari itu, efektivitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting dalam pemberian jasa.

c. *Variability*

Jasa sangat bervariasi karena sangat tergantung pada siapa yang menghasilkan, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Pembeli jasa menyadari tingginya variabilitas jasa dan biasanya mencari informasi atau membicarakannya dengan orang lain sebelum membeli suatu jasa. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas jasa, yaitu kerja sama/ partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komuditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian, bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Hal ini mengakibatkan kapasitas produksi menjadi faktor yang kritikal. *Perishability* juga berakibat pada manajemen permintaan terhadap jasa. Jika permintaan bersifat tetap, perusahaan tidak akan menghadapi masalah yang rumit. Tetapi jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah rumit, sehingga perusahaan perlu melakukan penyesuaian antara kapasitas produksi atau *supply* dengan permintaan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didifinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum di katakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang di tentukan oleh pemakai dan di peroleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan menurut wyckof adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadaan

atas tingkat keunggulan tersedia tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen (Tjiptono, 1995).

2.2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Cronin (1992), walaupun kenyataannya bahwa persepsi terhadap kualitas jasa didasarkan atas berbagai dimensi , namun tidak ada pendapat secara umum yang menyatakan sifat atau substansi dari dimensi-dimensi kualitas jasa . Kualitas jasa merupakan sebuah konsep yang berdiri sendiri dan abstrak karena ketidakberwujudan dan selain itu dikonsumsi secara bersamaan.

Kualitas jasa akan dinilai oleh konsumen , perusahaan hendaknya menentukan suatu tolok ukur rencana kualitas jasa dari tiap dimensi kualitasnya. Menurut Parasuraman ada lima dimensi kualitas jasa :

1. Tangibles (berwujud)

Menyatu pada lingkungan fisik dari perusahaan jasa berupa fasilitas fisik perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen , maka penting kiranya lingkungan fisik ini apapun bentuknya harus di desain dalam cara yang konsisten dengan strategi posisi.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan pada pelayanan jasa.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemampuan para pegawai untuk membantu para konsumen dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan juga mempunyai kemampuan ketika konsumen

membutuhkan bantuan. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada daya tanggap dalam posisinya. Mereka akan memberi tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu melayani sesgera mungkin.

4. Assurance (Jaminan)

Menunjukkan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pada konsumen. Dimensi ini bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif khususnya bila kehandalan dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting.

5. Empathy (Empati)

Meliputi kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Organisasi jasa juga dapat memposisikan dirinya bedasar empati yang dibangun diatas kebutuhan konsumen akan perhatian yaitu berupa perhatian individual.

2.2.3. Kualitas Pelayanan

2.2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005). Menurut Azwar (1996) kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan.

a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.

b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini puskesmas, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menurut Azwar (1996) secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi (Siregar, 2004).

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

2.2.2.2. Penilaian Kualitas Pelayanan

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas. Parasuraman, at al.(1985;1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhunbungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala Servqual. Dari penelitian ini ditemukan bahwa penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama menurut Gronroos dalam Tjiptono (2004:60) yaitu:

a. *Technical quality,* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pelayanan yang berhubungan dengan *outcome* pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan. Menurut Parasuraman's *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
    1. *Search quality,* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.

2. *Experience quality,* yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
3. *Credence quality,* yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.

b. *Funcional Quality,* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampain informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna.
c. *Corporate Image,* yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. Yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga medis, bebas dari bahaya atau resiko atau keragu-raguan serta penampilan pegawainya.

2.2.2.3. Model Kualitas Pelayanan

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Salah satunya yaitu model kualitas pelayanan Parasurraman's mengidentifikasikan lima Gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa:

a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

   Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu bisa merasakan dan memahami apa yang diinginkan konsumen secara tepat. Akibatnya, manajemen

tidak mengetahui bagaimana jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.

b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

   Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja sesuatu secara jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa., kekurangan sumber daya atau karena adanaya kelebihan permintaan.

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

   Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

   Sering kali harapan konsumen dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat terpenuhi.

e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

   Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Misalnya, seorang dokter bisa saja mengunjungi penggunanya untuk menunjukkan perhatiannya, akan tetapi pengguna dapat menginterpretasikannya sebagai suatu indikasi bahwa ada yang tidak beres berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

2.2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1990), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layananan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan Gronross (2000), menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi :

1. Kualitas Fungsi, yang menekankan bagaimana pelayanan dilaksanakan, terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku hubungan internal, penampilan, kemudahan akses.
2. Kualitas Teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan, waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

2.2.4. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pohan (2003) menyatakan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi pelayanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Menurut Azwar (1994) mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan. Yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pasien yaitu :

1. Proses masuk rumah sakit yang merupakan waktu tunggu, prosedur mendapatkan pelayanan penetapan ruang perawatan, keramahan dan bantuan personil.

2. Pelayanan perawatan oleh perawat. Informasi dari perawat dan daya tanggap perawat terhadap kebutuhan pasien.
3. Pelayanan makan dihidangkan dengan temperatur yang sesuai dan waktu yang tepat, sesuai dengan kondisi, penyakit pasien, serta kepuasan keseluruhan pada makan yang dihidangkan.

Kualitas dalam pelayanan kesehatan bukan hanya ditinjau dari sudut pandang aspek teknik medis yang berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, tetapi juga sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk manajemen Administrasi keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijono, 2000).

Menurut Hanjon dalam (Ika, 2009) ada tujuh dimensi kualitas dalam pelayanan kesehatan yang terdiri dari:

1. Jaminan berkaitan dengan kebaikan atau sikap sopan santun yang ditunjukan oleh dokter, perawat, ataupun staf lainnya dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien.
2. Empati berkenaan dengan kepedulian dokter denganpara staf dalam pelayanan kesehatan dengan memberikan perhatian secara individual kepada pasien.
3. Reliability atau kehandalan berkaitan dengan kemampuan untuk untuk memberikan atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat.
4. Daya tanggap, meliputi kesediaan untuk memberikan pelayanan yang tepat.
5. Tampilan fisik, berkaitan dengan fasilitas fisik peralatan dan bentuk atau keadaan hubungan personal.
6. Pelayanan medis, berkaitan dengan aspek inti dari pelayanan medik. Kelayakan, efektivitas dan manfaat pelayanan untuk pasien.

7. Profesionalisme, berkaitan dengan pengetahuan keahlian teknis dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan.

2.2.5. Kepuasan Pelanggan

2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah responden pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian /diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2005). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alterantif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan atau dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2005).

Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004).

Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan- perasaan yang terbentuk

mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung kepada persepsi dan harapan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan antara lain :

a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
c. Pengalaman dari teman-teman.

2.2.5.2. Komponen Kepuasan Pelanggan

Menurut Giese & Cote (2000) kepuasan pelanggan secara umum mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

a. Respon : Tipe dan intensitas

   Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis/ masa bodoh terhadap produk tertentu.

b. Fokus

   Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respn kepuasan itu berakhir.

2.2.5.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler (1994) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem pengaduan

Misalnya dengan menyediakan kotak kritik dan saran.

b. Survey pelanggan

Misalnya melalui surat pos, telepon, atau wawancara.

c. Panel pelanggan

Kotler, (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk

   Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

   Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.

3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

   Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2005) dalam mengevaluasi atau mengukur tingkat kepuasan terhadap suatu produk, jasa pelanggan umumnya menggunakan beberapa faktor atau dimensi, meliputi:

a. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti yang dibeli.
b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
c. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.2.5.4. Elemen Kepuasan Pelanggan

Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan pelanggan yaitu :

a. *Expectations*

Harapan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum pelanggan membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukanan, pelanggan berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menyebabkan pelanggan merasa puas.

b. *Performance*

Pengalaman pelanggan terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa diperngaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka pelanggan akan merasa puas.

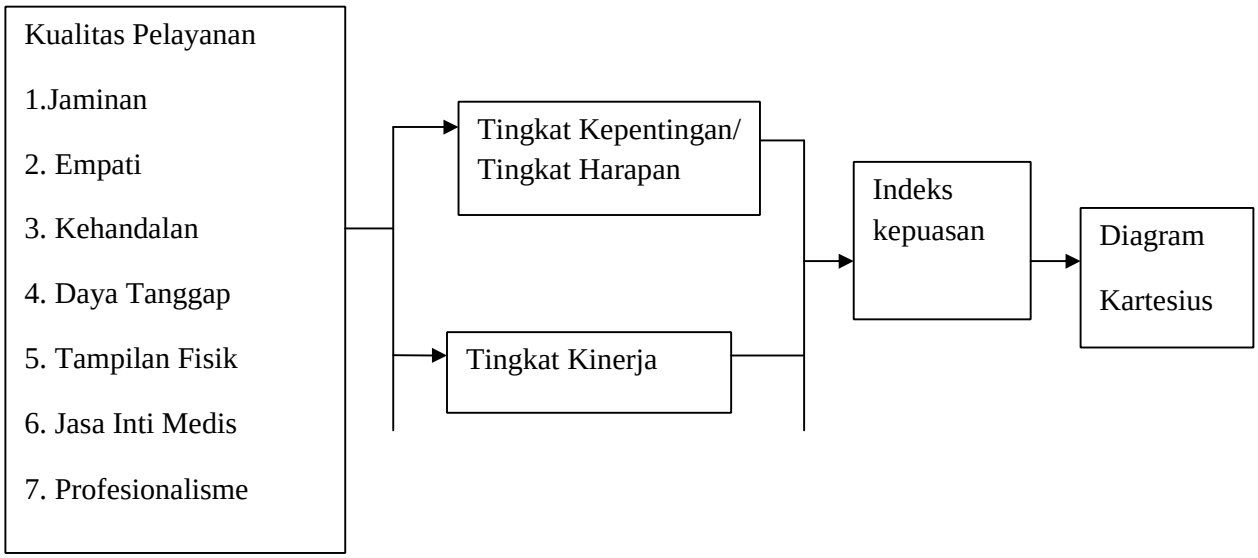
c. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Pelanggan akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi perepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. *Confirmation/disconfirmation*

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka terehadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Pelanggan akan merasa puas ketika tejadi *confirmation* / *discofirmation.*

2.3. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Raya Kedu Km 2 Kalisat Campursari Bulu Rumah Sakit PKU Muhammmadiyah Temanggung

3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Adapun Variabel Operasional dalam penelitian ini adalah :

a. Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan pada penelitian ini diukur dengan 7 dimensi antara lain :

1. *variabel jaminan / Assurance* diukur dengan 4 indikator : sopan dan ramah, kejelasan informasi penyakit, perasaan aman dalam berobat dan kepekaan karyawan dalam melayani pasien
2. *variabel empati / Empathy* diukur dengan 5 indikator : kepedulian dan simpatik, perhatian dokter terhadap kebutuhan pasien, perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien serta adil dalam menangani pasien.
3. *variabel kehandalan* / *Reliability* diukur dengan 4 indikator : keterjangkauan tarif, keterhandala dokter, keterhandalan peralatan, kecepatan prosedur.
4. *variabel daya tanggap / Responssiveness* diukur dengan 5 *buah* indikator : tepat waktu, segera, siap melayani, menyediakan jam konsultasi.

5. *variabel tampilan fisik / Tangibles* diukur dengan 5 *indikator* : penampilan interior, ruang tunggu lokasi rumah sakit strategis, kelengkapan peralatan, tempat parker yang nyaman, dan penampilan karyawan.
6. *variabel jasa inti medis* diukur dengan 4 buah indikator : memberikan keyakinan, keefektifan pengobatan, tingkat penyembuhan, dan memberikan pengetahuan kesehatan.
7. *variabel profesionalisme* diukur dengan 5 indikator: keahlian,professional,tingkat ketelitian dokter dan tingkat pengalam dokter dan perawat

b. Kepuasan konsumen

yaitu tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

- Variabel tingkat harapan atau tingkat kepentingan dalam penelitian ini merupakan perkiraan atau keyakinan pasien tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau menggunakan suatu jasa.
- Variabel tingkat kinerja dalam penelitian ini merupakan persepsi pasien terhadap apa yang diterimanya setelah membeli atau mengkonsumsi suatu jasa.

3.3 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, dari individu, seperti: hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasanya dilakukan peneliti (Siagian, 1994). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil

pengisian kuesioner oleh sampel pasien (pasien rawat inap kelas 1, 2 dan 3) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

Data primer dari penelitian ini diperoleh antara lain :

a. meliputi data Nama, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, kehadiran responden di PKU Muhammadiyah Temanggung
b. data mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pasien di PKU Muhammadiyah Temanggung.
   (Jaminan, Empati, kehandalan, Daya tanggap, Tampilan Fisik, Jasa Inti medis, Profesionalisme)

b. Data Sekunder

Menurut Siagian (1994), data sekunder ialah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data sekunder dari penelitian ini diperoleh antara lain :

a. Data-data rumah sakit yang bersangkutan
b. Literatur / buku-buku, jurnal penelitian terdahulu, serta sumber lain yang mendukung penelitian yang dilakukan.

3.3.2. tehnik pengumpulan data

a. Kuesioner

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti

dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (Indriantoro & Supomo, 2002).

Menurut Husein Umar (2003) mengemukakan teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, profesionalisme dan kepuasan pasien.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada pasien rawat inap kelas 1, 2, dan 3 ataupun kepada pihak keluarga. Untuk memperoleh data yang baik, tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dokumen dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

c. Skala Pengukuran

Kuesioner ini menggunakan skala LIKERT. Skala LIKERT merupakan skala yang terdiri dari pernyataan yang mengekspresikan suatu sikap yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu obyek (Cooper & Emory , 1998).

Penelitian ini menggunakan 4 skala penilaian sebagai berikut :

1. Tingkat Kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
    a. Sangat Baik (SB) dengan bobot 4
    b. Baik (B) dengan bobot 3

c. Tidak Baik (TB) dengan bobot 2

d. Sangat Tidak Baik (STB) dengan bobot 1

2. Tingkat Kepentingan pasien rawat inap

a. Sangat Penting (SP) dengan bobot 4

b. Penting (P) dengan bobot 3

c. Tidak Penting (TP) dengan bobot 2

d. Sangat Tidak Penting (STP) dengan bobot 1

3.4 Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas

Setelah kuesioner akhir terbentuk, langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukuran (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur (Umar, 2003). Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai kolerasi (r) antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner ini digunakan rumus teknik korelasi *Pearson product moment* (Riduwan, 2004) sebagai berikut :

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2 * \sum n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana : r hitung = Koefisien Korelasi

n = Jumlah responden

X = Skor masing-masing pertanyaan

Y = Skor total

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana : t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk α = 0.05 dan derajad kebebasan (dk = n-2), maka :

Jika t hitung > t tabel berarti valid, sebaliknya

Jika t hitung < t tabel berarti tidak valid

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan. Dengan demikian, reliabilitas mencakup dua hal utama yaitu : stabilitas ukuran dan konsistensi internal.Untuk melakukan pengujian digunakan rumus *Spearman Brown* (Riduwan, 2004) :

$$r\ 11 = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana : r_{11} = koefisien reliabilitas internal seluruh item

r_b = korelasi produk moment

Distribusi (tabel r) untuk α = 0.05 dan derajad kebebasan (dk = n – 2), maka :

Jika $r_{11} > r_{tabel}$ berarti reliabel

Jika $r_{11} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel

3.5. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap atau orang yang menunggu (kerabat pasien) yang ada di kelas 1, 2, dan 3 (Ruangan Marwah dan Shofa) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung .

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka peneliti menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2000) yaitu sebagai berikut :

di mana :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2680}{1 + 2680\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2680}{27,8}$$

$$n = 96,43$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalah pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,1 atau 10%)

Berdasarkan perhitungan sampel diperoleh hasil sebesar 96,43 orang, agar hasil menjadi akurat maka akan diambil 97 orang pasien sebagai responden.

Menurut Sugiono (2005), teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dengan demikian sampel penelitian ini akan mengambil responden pada bulan Agustus sampai September di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan kharakteristik responden dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung tanpa melakukan pengujian atas kualitas pelayanannya. Bedasarkan hasil jawaban kuesioner dapat diketahui penilaian responden terhadap ke tujuh dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit yang terdiri dari Jaminan, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Tampilan Fisik, Jasa Inti Medis, dan Profesionalisme bedasarkan tingkat harapan atau tingkat kepentingan maupun tingkat kinerjanya. Melalui penilaian rata-rata sehingga diperoleh skor pada masing- masing. variabel penelitian . Untuk mengukur skor rata-rata dapat dirumuskan :

$$\overline{X} = \frac{\sum xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ tingkat harapan

n = Jumlah responden

3.6.2 Analisis Importance Performance

Analisis ini bedasarkan hasil penelitian harapan konsumen dari hasil penelitian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan/ skor kepentingan . Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kuadrat pelayanan (Frederik, 2008) . Untuk mengukur tingkat kesesuaian dapat dirumuskan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan.

Yi = Skor penilaian kepentingan

3.6.3 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*)

Customer satisfacation index atau yang lebih dikenal dengan indek kepuasan konsumen merupakan metode yang mengunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu.atribut yang diukur dapat berdeda untuk masing-masing industry, bahkan untuk masing-masing perusahaan.hal ini

tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (massnick,1997).

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

a. Menghitung Mean *Importance Score* (*MIS*)

   Yaitu nilai yang berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

   $$MIS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Y_i}{n}$$

   dimana:

   n = jumlah konsumen

   Yi = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

b. Menghitung Mean *Statisfacation Score* (*MSS*)

   Yaitu nilai yang berasal dari rata-rata kinerja tiap konsumen.

   $$MSS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Xi}{n}$$

   dimana:

   n = jumlah konsumen

   Xi = Nilai Kinerja Atribut X ke-i

c. Menghitung *Weighting Factors* (WF)

   Yaitu fungsi dari media *importance score* atau skor median tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk % dari total median *importance score* atau skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut terhadap total *MIS* seluruh atribut. Dimana: p = atribut kepentingan ke-p

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi} x100\%$$

d. Menghitung *Weighting Score* (WS)

Yaitu fungsi dari median *satisfaction score* atau skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan *Weighting Factors* (WF) masing-masing atribut.

WSi = WFi x MSS

e. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan/*Customer Satisfaction Index* (*CSI*/IKP)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} WSi}{HS} x100\%$$

dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

HS = (*Highest scale*) Skala maksimum yang digunakan

3.6.4 Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Analisis ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius bedasarkan penilaian performance (kinerja) dan penilaian harapan atau penilaian kepentingan pasien.

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \overline{Xi}}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \overline{Yi}}{K}$$

Keterangan :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan kedalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

Berikut gambar Diagram Kartesius :

Tingkat Kepentingan

$\overline{Y}$	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
	Prioritas Rendah C	Berlebihan D
$\overline{\overline{Y}}$		

(Tingkat kinerja)

$\overline{\overline{X}}$ $\overline{X}$

Keterangan :

- Kuadran A (*attributes to improve*)

  Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktorr ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B *(maintain performance)*

  Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa tersebut unggul dimata penerima layanan.

- Kuadran C (*attributes to maintan*)

  Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*main priority*)

  Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran ini dapat dikurangi.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung jika dilihat dari tingkat kepentingan/tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner. Hasil dari jawaban-jawaban responden ini akan menjadi informasi dalam menjawab permasalahan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis : Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*) yang menunjukkan besarnya tingkat kepuasan responden. dengan diagram kartesius

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat RS PKU Muhammadiyah Temanggung

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung didirikan bedasarkan keinginan keluarga besar Muhammadiyah untuk memberikan layanan kesehatan bagi jamaah dan bakti kepada umat di bidang kesehatan, serta kenyataan bahwa masih sangat sedikit amal usaha di bidang kesehatan serta kenyataan bahwa masih sangat sedikit amal usaha Muhammadiyah di bidang kesehatan di wilayah karisidenan Kedu (Kebumen,

Magelang, Purworejo, Wonosobo,Temanggung) pada saat itu. Tanah wakaf dari bapak Toekijo seluas +/- 500 meter persegipada tahun 1982 dimulai pembangunan usaha dimaksud dan mulai beroperasi sejak tahun 1988 sebagai Balkesmas Muhammadiyah yang kini berkembang menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung yang menjadi kebanggaan keluarga besar Muhammadiyah serta mendapatkan kepercayaan umat dan masyarakat Temanggung dan sekitarnya. Untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal di semua lapisan menuju terwujudnya masyarakat yang adil dalam kemakmuran, makmur dalam keadilan yang diridoi Allah SWT. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung bertekad untuk mencapainya melalui pendekatan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara menyeluruh. Gambaran umum kondisi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung saat ini mengenai ketenagaan dan kapasitas tempat tidur dapat dijelaskan sebagaimana data tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1. Data Ketenagaan RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2012

No	Jenis Ketenagaan	Jumlah
1	Dokter Spesialis	16
2	Dokter Umum dan Gigi	14
3	Perawat	120
4	Bidan	10
5	Karyawan	280
	Jumlah	440

Tabel 4.2 Sarana Dan Prasarana

Masjid	1
Mushala	1
Kantin	1
Ruang Tunggu	1
Parkir	2

4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan RS PKU Muhammadiyah Temanggung

Visi RS PKU Muhammadiyah Temanggung adalah terwujudnya e-world hospital yang mendukung pelayanan kesehatan komprehensip sesuai kebutuhan pasien dan menjadi rujukan bagi rumah sakit PKU Muhammadiyah di Indonesia, didasarkan iman kepada Allah SWT.

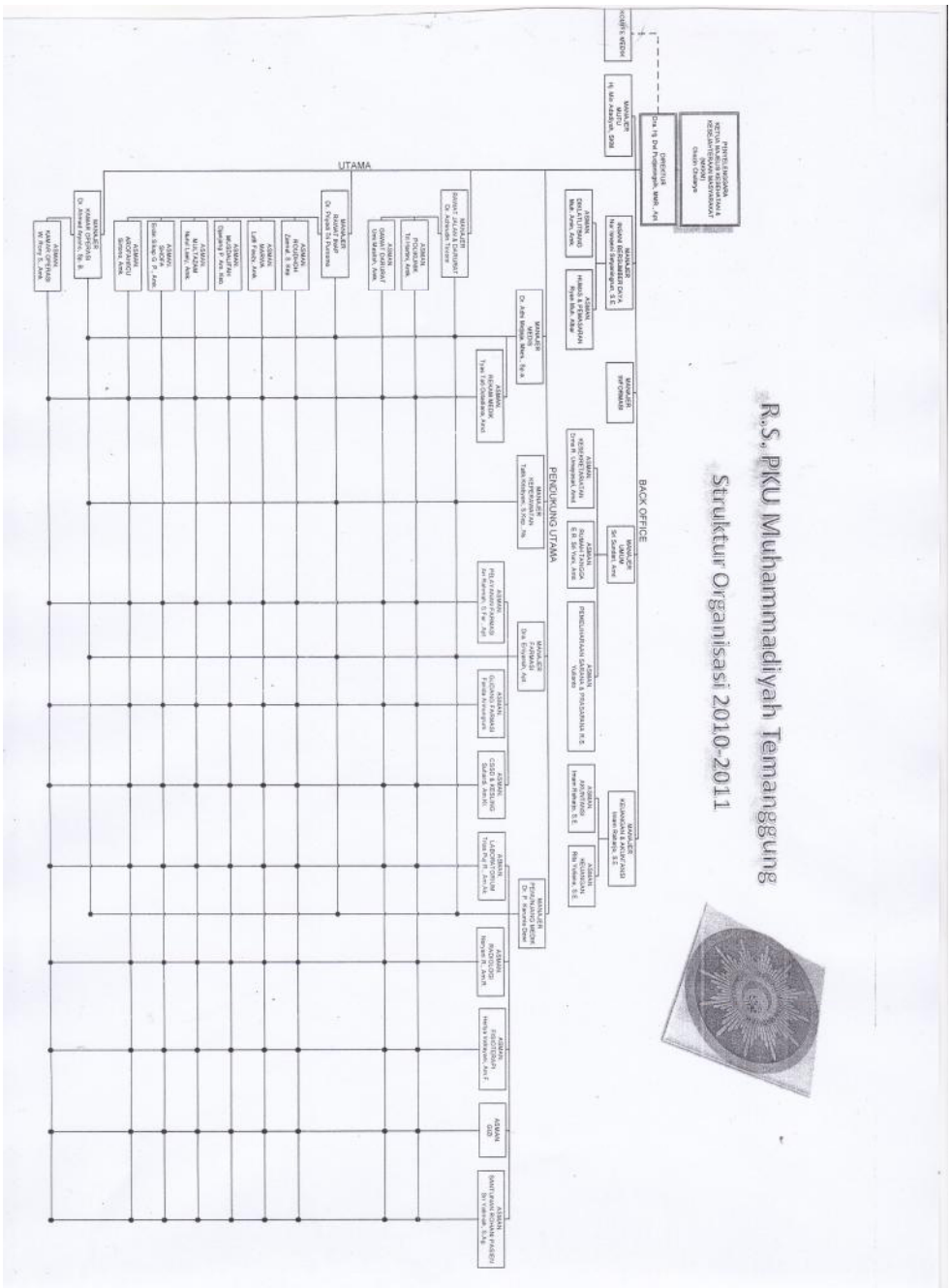
Misi RS PKU Muhammadiyah Temanggung :

1. Mengembangkan pelayanan kesehatan yang komprehensif baik fisikal, jiwa maupun spiritual yang sesuai kebutuhan pasien.
2. Mensinergikan antara manusia bersumber daya, organisasi, teknologi dan lingkungan untuk mendukung terwujudnya e-world hospital.
3. Menjalin dan mengembangkan networking.
4. Menjadikan organisasi di rumah sakit sebagai learning organization.

Tujuan RS PKU Muhammadiyah Temanggung adalah usaha mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), pemulihan kesehatan (rehabilitatif), dan paliatif yang dilaksanakan

secara menyeluruh sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta tuntunan ajaran agama islam dengan tidak memandang agama, golongan dan kedudukan.

4.1.3. Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Temanggung



4.2. Identitas responden

Identitas responden digunakan untuk memberikan gambaran pasien dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung yang menjadi obyek penelitian, apakah dengan identitas yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai identitas responden, yaitu : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan frekuensi kunjungan.

1. Identitas responden Berdasarkan Jenis Kelamin

   Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 97 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Identitas responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	59	60,8
Perempuan	38	39,2
Jumlah	**97**	**100**

Sumber: Data primer diolah (2012).

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan sejumlah responden Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 59 responden atau sebesar 60,8% dan sisanya sebanyak 38 responden atau sebesar 39,2% adalah responden perempuan.

2. Identitas responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 97 responden diperoleh data tentang tingkat usia responden. Identitas responden berdasarkan usia dapat di lihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Identitas responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Di bawah 20 tahun	8	8,2
20 - 29 tahun	7	7,2
30 - 40 tahun	47	48,5
Di atas 40 tahun	35	36,1
Jumlah	**97**	**100**

Sumber : Data primer diolah (2012).

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 97 responden mayoritas responden berusia antara 30 - 40 tahun yaitu sebanyak 47 responden atau sebesar 48,5%. Hal ini menjelaskan banyak pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung yang berasal dari golongan usia yang produktif yaitu umur 30 - 40 tahun, hal ini menginformasikan bahwa usia muda juga rentan dengan penyakit, yang menjadikan mereka harus menjalani rawat inap di rumah sakit.

3. Identitas responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 97 responden diperoleh data tentang tingkat pendidikan responden. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat di lihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Identitas responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Sekolah Menengah Pertama	25	25,8
Sekolah Menengah Atas	18	18,6
Diploma (D3)	1	1,0
Sarjana (S1)	1	1,0
Lain – lain	52	53,6
Jumlah	**97**	**100**

Sumber: Data primer diolah (2012).

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan mayoitas responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung tidak mau memberikan jawaban yang sebenarnya tentang pendidikan yang pernah mereka tempuh sebelumnya, terbukti dari keseluruhan responden memberikan jawaban lain-lain yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 53,6% dan diikuti dengan pendidikan responden mayoritas adalah sekolah menengah pertama.

4. Identitas responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 97 responden diperoleh data tentang pekerjaan responden. Tabel 4.6 menunjukkan identitas responden berdasarkan pekerjaan responden.

Tabel 4.6. Identitas responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil	3	3,1
Wiraswasta	23	23,7
Pegawai Swasta	12	12,4
Pelajar/Mahasiswa	7	7,2
Lain - lain	52	53,6
Jumlah	**97**	**100**

Sumber: Data primer diolah (2012).

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 97 responden mayoritas mempunyai pekerjaan lain-lain yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 53,6%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak mau menunjukkan kondisi yang sebenarnya akan pekerjaan yang mereka miliki saat ini.

5. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 97 responden diperoleh data tentang pendapatan responden penelitian. Identitas responden berdasarkan tingkat pendapatan dapat di lihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp. 1.000.000	19	19,6
Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	54	55,7
Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	23	23,7
> Rp. 3.000.000	1	1,0
Total	97	100,0

Sumber: Data primer diolah (2012).

Berdasarkan Tabel 4.7 dari 97 responden penelitian menunjukan mayoritas tingkat pendapatan responden antara Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000 yaitu sebanyak 54 orang atau sebesar 55,7%. Dilihat dari tingkat pendapatan yang dimilikinya mencerminkan bahwa tarif dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung terjangkau oleh masyarakat.

6. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 97 responden diperoleh data tentang frekuensi kunjungan responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Tabel 4.8 menunjukkan identitas respondern berdasarkan frekuensi kunjungan yang dilakukan responden.

Tabel 4.8. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Persentase
< 2 kali	9	9,3
3 - 4 kali	67	69,1
5 - 6 kali	16	16,5
> 6 kali	5	5,2
Total	97	100,0

Sumber: Data primer diolah (2012).

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 97 responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas mempunyai frekuensi kunjungan antara 3 - 4 kali yaitu sejumlah 67 orang atau sebesar 69,1%. Tingginya frekuensi kunjungan ini dapat menunjukkan tingginya kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan dari pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 17.0. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas dengan metode *Pearson Correlation* dapat dilihat Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kinerja

Variabel	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Jaminan	Item1	0,638	0,1996	Valid
	Item2	0,551	0,1996	Valid
	Item3	0,722	0,1996	Valid
	Item4	0,592	0,1996	Valid
Empati	Item1	0,592	0,1996	Valid
	Item2	0,582	0,1996	Valid
	Item3	0,624	0,1996	Valid
	Item4	0,529	0,1996	Valid
	Item5	0,630	0,1996	Valid
Kehandalan	Item1	0,666	0,1996	Valid
	Item2	0,444	0,1996	Valid
	Item3	0,613	0,1996	Valid
	Item4	0,581	0,1996	Valid
Daya Tanggap	Item1	0,597	0,1996	Valid
	Item2	0,520	0,1996	Valid
	Item3	0,643	0,1996	Valid
	Item4	0,467	0,1996	Valid
	Item5	0,690	0,1996	Valid
Tampilan Fisik	Item1	0,838	0,1996	Valid
	Item2	0,389	0,1996	Valid
	Item3	0,808	0,1996	Valid

	Item4	0,612	0,1996	Valid
	Item5	0,722	0,1996	Valid
Jasa Inti Medis	Item1	0,697	0,1996	Valid
	Item2	0,589	0,1996	Valid
	Item3	0,583	0,1996	Valid
	Item4	0,534	0,1996	Valid
Profesionalisme	Item1	0,624	0,1996	Valid
	Item2	0,518	0,1996	Valid
	Item3	0,593	0,1996	Valid
	Item4	0,491	0,1996	Valid
	Item5	0,625	0,1996	Valid

Sumber: Data primer diolah (2012).

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.9 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada validitas kinerja > r_{tabel}, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harapan

Variabel	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Jaminan	Item1	0,624	0,1996	Valid
	Item2	0,664	0,1996	Valid
	Item3	0,582	0,1996	Valid
	Item4	0,640	0,1996	Valid
Empati	Item1	0,570	0,1996	Valid
	Item2	0,587	0,1996	Valid
	Item3	0,640	0,1996	Valid
	Item4	0,605	0,1996	Valid
	Item5	0,527	0,1996	Valid
Kehandalan	Item1	0,523	0,1996	Valid
	Item2	0,451	0,1996	Valid
	Item3	0,594	0,1996	Valid
	Item4	0,697	0,1996	Valid
Daya Tanggap	Item1	0,505	0,1996	Valid
	Item2	0,590	0,1996	Valid
	Item3	0,651	0,1996	Valid
	Item4	0,523	0,1996	Valid
	Item5	0,583	0,1996	Valid
Tampilan Fisik	Item1	0,765	0,1996	Valid
	Item2	0,633	0,1996	Valid
	Item3	0,774	0,1996	Valid

	Item4	0,619	0,1996	Valid
	Item5	0,760	0,1996	Valid
Jasa Inti Medis	Item1	0,506	0,1996	Valid
	Item2	0,638	0,1996	Valid
	Item3	0,719	0,1996	Valid
	Item4	0,738	0,1996	Valid
Profesionalisme	Item1	0,436	0,1996	Valid
	Item2	0,668	0,1996	Valid
	Item3	0,637	0,1996	Valid
	Item4	0,648	0,1996	Valid
	Item5	0,674	0,1996	Valid

Sumber: Data primer diolah (2012).

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.10 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada validitas harapan > r_{tabel}, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Hasil uji validitas dengan metode *Spearman Brown* dapat dilihat Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Jaminan	0,699	0,1996	Reliabel
Empati	0,634	0,1996	Reliabel
Kehandalan	0,601	0,1996	Reliabel
Daya Tanggap	0,647	0,1996	Reliabel
Tampilan Fisik	0,806	0,1996	Reliabel
Jasa Inti Medis	0,603	0,1996	Reliabel
Profesionalisme	0,616	0,1996	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2012).

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.11 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item reliabilitas kinerja > r_{tabel}, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan dalam menghasilkan jawaban responden penelitian.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Jaminan	0,632	0,1996	Reliabel
Empati	0,664	0,1996	Reliabel
Kehandalan	0,457	0,1996	Reliabel

Daya Tanggap	0,662	0,1996	Reliabel
Tampilan Fisik	0,802	0,1996	Reliabel
Jasa Inti Medis	0,692	0,1996	Reliabel
Profesionalisme	0,755	0,1996	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2012).

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.12 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item reliabilitas harapan > r_{tabel}, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan dalam menghasilkan jawaban responden penelitian.

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*)

Pengukuran terhadap indeks kepuasan konsumen diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang.

a. Menghitung Mean *Importance Score* (*MIS*)

Nilai rata-rata tingkat kepentingan pasien PKU Muhammadiyah Temanggung tiap variable / atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Y_i}{n}$$

dimana:

n = jumlah pasien

Yi = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

Tabel 4.13 Mean *Importance Score* (*MIS*)

No	Atribut	Tingkat Kepentingan
1	Atribut 1	3,85
2	Atribut 2	3,49
3	Atribut 3	3,70
4	Atribut 4	3,42
5	Atribut 5	3,86
6	Atribut 6	3,34
7	Atribut 7	3,62
8	Atribut 8	3,44
9	Atribut 9	3,55
10	Atribut 10	3,78
11	Atribut 11	3,49
12	Atribut 12	3,51
13	Atribut 13	3,29
14	Atribut 14	3,79
15	Atribut 15	3,38
16	Atribut 16	3,63
17	Atribut 17	3,49

18	Atribut 18	3,55
19	Atribut 19	3,43
20	Atribut 20	3,07
21	Atribut 21	3,23
22	Atribut 22	3,06
23	Atribut 23	3,30
24	Atribut 24	3,86
25	Atribut 25	3,37
26	Atribut 26	3,63
27	Atribut 27	3,40
28	Atribut 28	3,86
29	Atribut 29	3,46
30	Atribut 30	3,69
31	Atribut 31	3,48
32	Atribut 32	3,66

b. Menghitung Mean *Statisfacation Score* (*MSS*)

Nilai rata – rata tingkat kenyataan / kinerja PKU Muhammadiyah Temanggung yang di rasakan pasien tiap variabel / atribut dapat dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Xi}{n}$$

dimana:

n = jumlah pasien

Xi = Nilai kinerja Atribut X ke-i

Tabel 4.14 Mean *Satisfaction Score* (*MSS*)

No	Atribut	Tingkat Kinerja
1	Atribut 1	3,66
2	Atribut 2	3,35
3	Atribut 3	3,41
4	Atribut 4	3,33
5	Atribut 5	3,79
6	Atribut 6	3,33
7	Atribut 7	3,64
8	Atribut 8	3,43
9	Atribut 9	3,46
10	Atribut 10	3,64
11	Atribut 11	3,31
12	Atribut 12	3,46
13	Atribut 13	3,33
14	Atribut 14	3,72
15	Atribut 15	3,31
16	Atribut 16	3,43
17	Atribut 17	3,40

18	Atribut 18	3,34
19	Atribut 19	3,48
20	Atribut 20	3,18
21	Atribut 21	3,42
22	Atribut 22	3,13
23	Atribut 23	3,35
24	Atribut 24	3,74
25	Atribut 25	3,38
26	Atribut 26	3,49
27	Atribut 27	3,30
28	Atribut 28	3,78
29	Atribut 29	3,32
30	Atribut 30	3,48
31	Atribut 31	3,39
32	Atribut 32	3,48

c. Menghitung Weighting *Factors* (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut WF dapat dicari dengan mengunakan persamaan

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi} x100\%$$

Tabel 4.15 Weighting *Factors* (WF)

No	Atribut	MIS	WF
1	Atribut 1	3,85	3,41%
2	Atribut 2	3,49	3,10%
3	Atribut 3	3,70	3,28%
4	Atribut 4	3,42	3,04%
5	Atribut 5	3,86	3,42%
6	Atribut 6	3,34	2,96%
7	Atribut 7	3,62	3,21%
8	Atribut 8	3,44	3,06%
9	Atribut 9	3,55	3,15%
10	Atribut 10	3,78	3,36%
11	Atribut 11	3,49	3,10%
12	Atribut 12	3,51	3,11%
13	Atribut 13	3,29	2,92%
14	Atribut 14	3,79	3,37%
15	Atribut 15	3,38	3,00%
16	Atribut 16	3,63	3,22%
17	Atribut 17	3,49	3,10%
18	Atribut 18	3,55	3,15%
19	Atribut 19	3,43	3,05%
20	Atribut 20	3,07	2,73%

21	Atribut 21	3,23	2,86%
22	Atribut 22	3,06	2,72%
23	Atribut 23	3,30	2,93%
24	Atribut 24	3,86	3,42%
25	Atribut 25	3,37	2,99%
26	Atribut 26	3,63	3,22%
27	Atribut 27	3,40	3,02%
28	Atribut 28	3,86	3,42%
29	Atribut 29	3,46	3,07%
30	Atribut 30	3,69	3,28%
31	Atribut 31	3,48	3,09%
32	Atribut 32	3,66	3,25%
	Total	112,69	100%

d. Menghitung *Weighting Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan / kinerja yang dirasakan pasien PKU Muhamadiyah Temanggung sebagai MSS (mean satisfacation score). Persamaan yang digunakan yaitu:

WSi=WFi X MSS

Tabel 4.16 *Weighting Score* (WS)

No	Atribut	WF	MSS	WS
1	Atribut 1	3,41%	3,66	0,12
2	Atribut 2	3,10%	3,35	0,10
3	Atribut 3	3,28%	3,41	0,11
4	Atribut 4	3,04%	3,33	0,10
5	Atribut 5	3,42%	3,79	0,13
6	Atribut 6	2,96%	3,33	0,10
7	Atribut 7	3,21%	3,64	0,12
8	Atribut 8	3,06%	3,43	0,10
9	Atribut 9	3,15%	3,46	0,11
10	Atribut 10	3,36%	3,64	0,12
11	Atribut 11	3,10%	3,31	0,10
12	Atribut 12	3,11%	3,46	0,11
13	Atribut 13	2,92%	3,33	0,10
14	Atribut 14	3,37%	3,72	0,13
15	Atribut 15	3,00%	3,31	0,10
16	Atribut 16	3,22%	3,43	0,11
17	Atribut 17	3,10%	3,40	0,11
18	Atribut 18	3,15%	3,34	0,11
19	Atribut 19	3,05%	3,48	0,11
20	Atribut 20	2,73%	3,18	0,09
21	Atribut 21	2,86%	3,42	0,10

22	Atribut 22	2,72%	3,13	0,09
23	Atribut 23	2,93%	3,35	0,10
24	Atribut 24	3,42%	3,74	0,13
25	Atribut 25	2,99%	3,38	0,10
26	Atribut 26	3,22%	3,49	0,11
27	Atribut 27	3,02%	3,30	0,10
28	Atribut 28	3,42%	3,78	0,13
29	Atribut 29	3,07%	3,32	0,10
30	Atribut 30	3,28%	3,48	0,11
31	Atribut 31	3,09%	3,39	0,10
32	Atribut 32	3,25%	3,48	0,11
Total				3,46

e. Menentukan Indeks Kepuasan Responden/*Customer Satisfaction Index* (*CSI*/IKP)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diperoleh besarnya nilai Indeks Kepuasan Responden, yaitu membagi total *Weighting Score* (WS) dengan Skala maksimum yang digunakan yaitu 4 kemudian dikalikan 100,0. Hasil perhitungan menunjukkan nilai total *Weighting Score* (WS) sebesar 3,46, sehingga diperoleh :

= (3,46 / 4) x 100,0

= 86,39%

Berdasarkan tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan responden, kriteria ditentukan berdasarkan nilai intervalnya yaitu sebagai berikut.

$$I = \frac{\text{Skor tertinggi - skor terendah}}{\text{Banyaknya alternatif jawaban}}$$

$$I = \frac{4 - 1}{4} = 0{,}75$$

Setelah mengetahui besarnya jarak interval sebesar 0,75 maka dapat ditentukan kategori kinerja/pelaksanaan, harapan dan harapan. Kategori-kategori tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (IKP)

No	Nilai Interval	Konversi (%)	Keterangan
1	1,00 – 1,74	25,00 – 43,74	Sangat Tidak Puas
2	1,75 – 2,49	43,75 – 62,49	Tidak Puas
3	2,50 – 3,24	62,50 – 81,24	Puas
4	3,25 – 4,00	81,25 – 100,00	Sangat Puas

Dikarenakan nilai Indeks Kepuasan Responden sebesar 86,39 dan berada pada interval 81,25 – 100,00, maka dapat dinyatakan tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dalam kategori sangat puas.

4.4.2 Analisis Diagram Kartesius

a. Analisis Diagram Kartesius Per Atribut

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\overline{\overline{X}}$, $\overline{\overline{Y}}$), dimana $\overline{\overline{X}}$ merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja seluruh atribut dan $\overline{\overline{Y}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang seluruhnya ada 32 atribut. Hasil analisis kinerja dan tingkat harapan seperti terlihat pada Tabel 4.18 menjadi data masukan bagi analisis atau pembuatan Diagram Kartesius.

Tabel 4.18

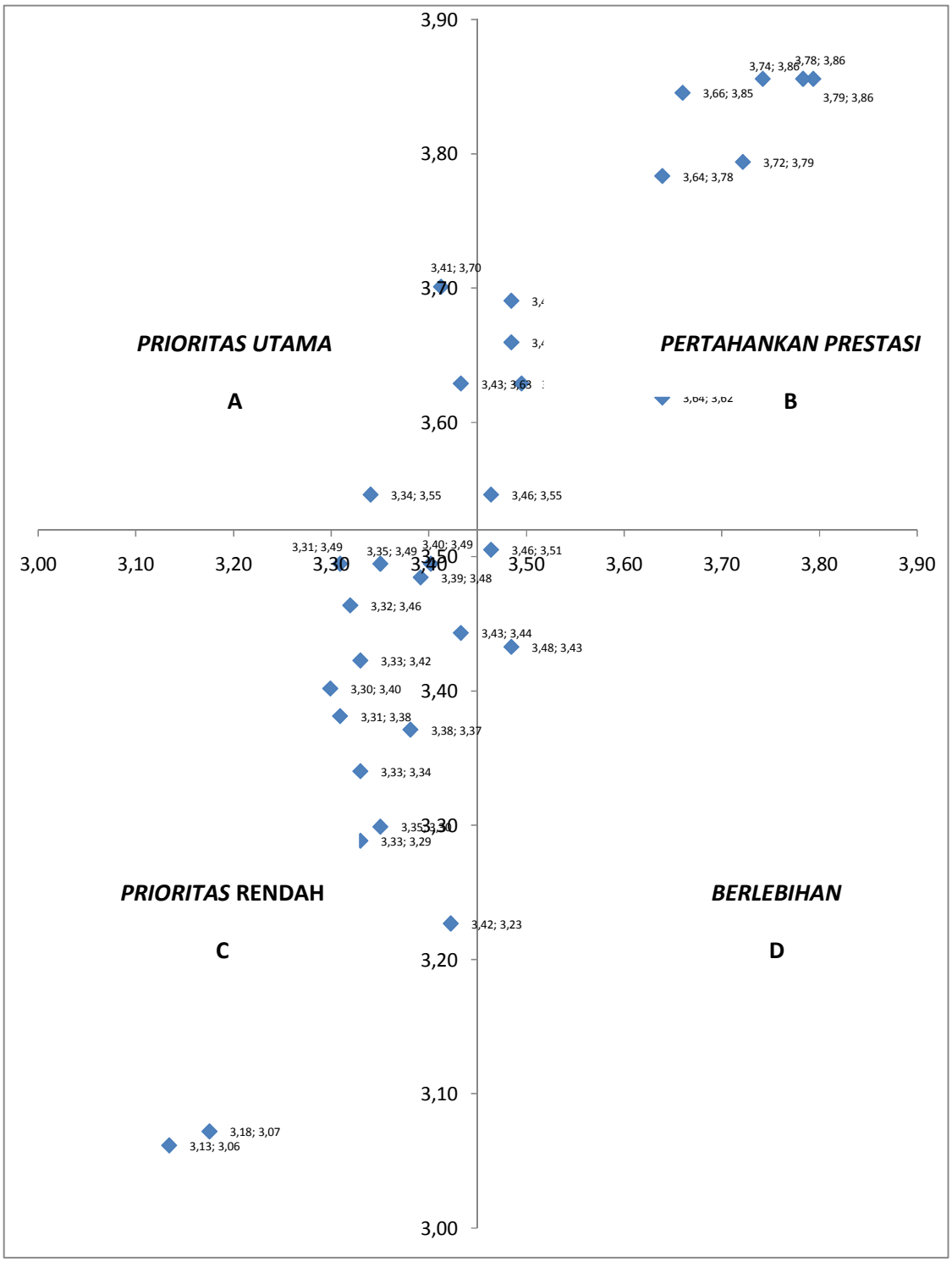
Tingkat Kepuasan Total

No	Atribut	Rata-Rata	
		$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1	Atribut 1	3,66	3,85
2	Atribut 2	3,35	3,49
3	Atribut 3	3,41	3,70
4	Atribut 4	3,33	3,42
5	Atribut 5	3,79	3,86
6	Atribut 6	3,33	3,34
7	Atribut 7	3,64	3,62
8	Atribut 8	3,43	3,44
9	Atribut 9	3,46	3,55

10	Atribut 10	3,64	3,78
11	Atribut 11	3,31	3,49
12	Atribut 12	3,46	3,51
13	Atribut 13	3,33	3,29
14	Atribut 14	3,72	3,79
15	Atribut 15	3,31	3,38
16	Atribut 16	3,43	3,63
17	Atribut 17	3,40	3,49
18	Atribut 18	3,34	3,55
19	Atribut 19	3,48	3,43
20	Atribut 20	3,18	3,07
21	Atribut 21	3,42	3,23
22	Atribut 22	3,13	3,06
23	Atribut 23	3,35	3,30
24	Atribut 24	3,74	3,86
25	Atribut 25	3,38	3,37
26	Atribut 26	3,49	3,63
27	Atribut 27	3,30	3,40
28	Atribut 28	3,78	3,86
29	Atribut 29	3,32	3,46
30	Atribut 30	3,48	3,69
31	Atribut 31	3,39	3,48
32	Atribut 32	3,48	3,66

	Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$ dan $\overline{\overline{Y}}$)	3,45	3,53

Pembuatan Diagram Kartesius dilakukan dengan cara menentukan nilai kinerja sebagai titik untuk garis X (horizontal) dan skor tingkat harapan sebagai titik-titik untuk garis Y (vertical). Titik potong antara X dan Y yang membagi diagram menjadi empat kuadran ditentukan berdasarkan nilai rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingan pada masing-masing garis. Total atribut secara keseluruhan adalah 32 atribut. Berikut dijelaskan lebih lanjut posisi tiap atribut kualitas jasa dalam Diagram Kartesius. Agar lebih spesifik dalam menentukan strategi pemasaran yang perlu di tingkatkan. Berdasarkan Tabel 4.18 tingkat kepuasan total didapat total skor rata-rata kinerja (3,45) dan skor rata-rata kepentingan (3,53). Jadi titik potong diagram kartesius X,Y adalah (3,45) dan 3,53).


3,90
3,80
3,70
3,60
3,50
3,40
3,30
3,20
3,10
3,00
3,00
3,10
3,20
3,30
3,40
3,50
3,60
3,70
3,80
3,90
3,74; 3,86
3,78; 3,86
3,66; 3,85
3,79; 3,86
3,72; 3,79
3,64; 3,78
3,41; 3,70
3,43; 3,63
3,34; 3,55
3,46; 3,55
3,31; 3,49
3,35; 3,49
3,40; 3,49
3,46; 3,51
3,39; 3,48
3,32; 3,46
3,43; 3,44
3,48; 3,43
3,33; 3,42
3,30; 3,40
3,31; 3,38
3,38; 3,37
3,33; 3,34
3,33; 3,29
3,42; 3,23
3,18; 3,07
3,13; 3,06
PRIORITAS UTAMA
A
PERTAHANKAN PRESTASI
B
PRIORITAS RENDAH
C
BERLEBIHAN
D

Gambar 4.1 diatas merupakan Diagram Kartesius yang terdiri dari beberapa atribut-atribut pada tujuh dimensi (SERVQUAL) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Berdasarkan Diagram Kartesius di atas terlihat bahwa seluruh atribut tersebar pada empat kuadran. Pada kuadran A terdapat tiga atribut yaitu atribut 3, atribut 16 dan atribut 18. Pada kuadran B terdapat sebelas atribut yaitu atribut 1, atribut 5, atribut 7, atribut 9, atribut 10, atribut 14, atribut 24, atribut 26, atribut 28, atribut 30, dan atribut 32. Pada kuadran C terdapat enam belas atribut yaitu atribut 2, atribut 4, atribut 6, atribut 8, atribut 11, atribut 13, atribut 15, atribut 17, atribut 20, atribut 21, atribut 22, atribut 23, atribut 25, atribut 27, atribut 29, dan atribut 31. Pada kuadran D terdapat dua atribut yaitu atribut 12 dan atribut 19. Berdasarkan atribut-atribut tersebut maka dapat dijelaskan rinciannya sebagai berikut:

1. Kuadran A ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat harapannya sangat penting akan tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit dan tingkat kinerja tidak baik, sehingga pelanggan tidak puas/kecewa. Dalam kuadran ini terdapat tiga atribut, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.19

Atribut Kuadran A

No	Atribut
1	Atribut 3
2	Atribut 16
3	Atribut 18

Pada kuadran A ini pelanggan tidak puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen rumah sakit, dengan demikian perlu penanganan yang lebih serius.

Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit adalah terus melayani dengan memberikan informasi-informasi yang akurat tentang diagnosa penyakit, dan kedisiplinan dalam menangani pasien.

2. Kuadran B ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang di anggap oleh pelanggan sangat penting dan pihak manajemen melaksanakan dengan baik sehingga pelanggan puas.

   Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.20

Atribut Kuadran B

No	Atribut
1	Atribut 1
2	Atribut 5
3	Atribut 7
4	Atribut 9
5	Atribut 10
6	Atribut 14
7	Atribut 24
8	Atribut 26
9	Atribut 28
10	Atribut 30
11	Atribut 32

Pada kuadran B ini pelanggan merasa terpuaskan dengan kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen rumah sakit, dengan demikian prestasi ini harus tetap

dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan jangan sampai menurun karena bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit adalah terus memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan memberikan fasilitas yang memadai, jaminan keamanan yang membuat pelanggan tenang serta tetap menjaga citra (reputasi) rumah sakit yang baik di mata pelanggan.

3. Kuadran C ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerja rumah sakit biasa-biasa saja, sehingga dianggap kurang penting bagi pelanggan. Dengan demikian akan berdampak pada pemborosan rumah sakit, karena apa yang dilakukan oleh rumah sakit tidak penting bagi pelanggan.

   Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.21

Atribut Kuadran C

No	Atribut
1	Atribut 2
2	Atribut 4
3	Atribut 6
4	Atribut 8
5	Atribut 11
6	Atribut 13
7	Atribut 15

8	Atribut 17
9	Atribut 20
10	Atribut 21
11	Atribut 22
12	Atribut 23
13	Atribut 25
14	Atribut 27
15	Atribut 29
16	Atribut 31

Atribut-atribut pada kuadran C dianggap kurang begitu penting oleh pelanggan dan kinerja rumah sakit biasa-biasa saja. Strategi yang perlu dilakukan rumah sakit tetap meningkatkan kinerja, karena kemungkinan suatu saat harapan pelanggan berubah.

4. Kuadran D ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tidak begitu penting bagi pelanggan akan tetapi kinerja rumah sakit berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dalam kuadran ini terdapat satu atribut.

   Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.22

Atribut Kuadran D

No	**Atribut**
1	Atribut 12
2	Atribut 19

Pada kuadran D ini terjadi pemborosan pelayanan rumah sakit, yang dikarenakan pelanggan tidak terlalu membutuhkan namun di lain pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang berlebihan terutama pada kedua atribut ini. Sehingga sebaiknya rumah sakit melakukan perbaikan dan melakukan prioritas atas pada atribut lain yang mana lebih dibutuhkan oleh pelanggan.

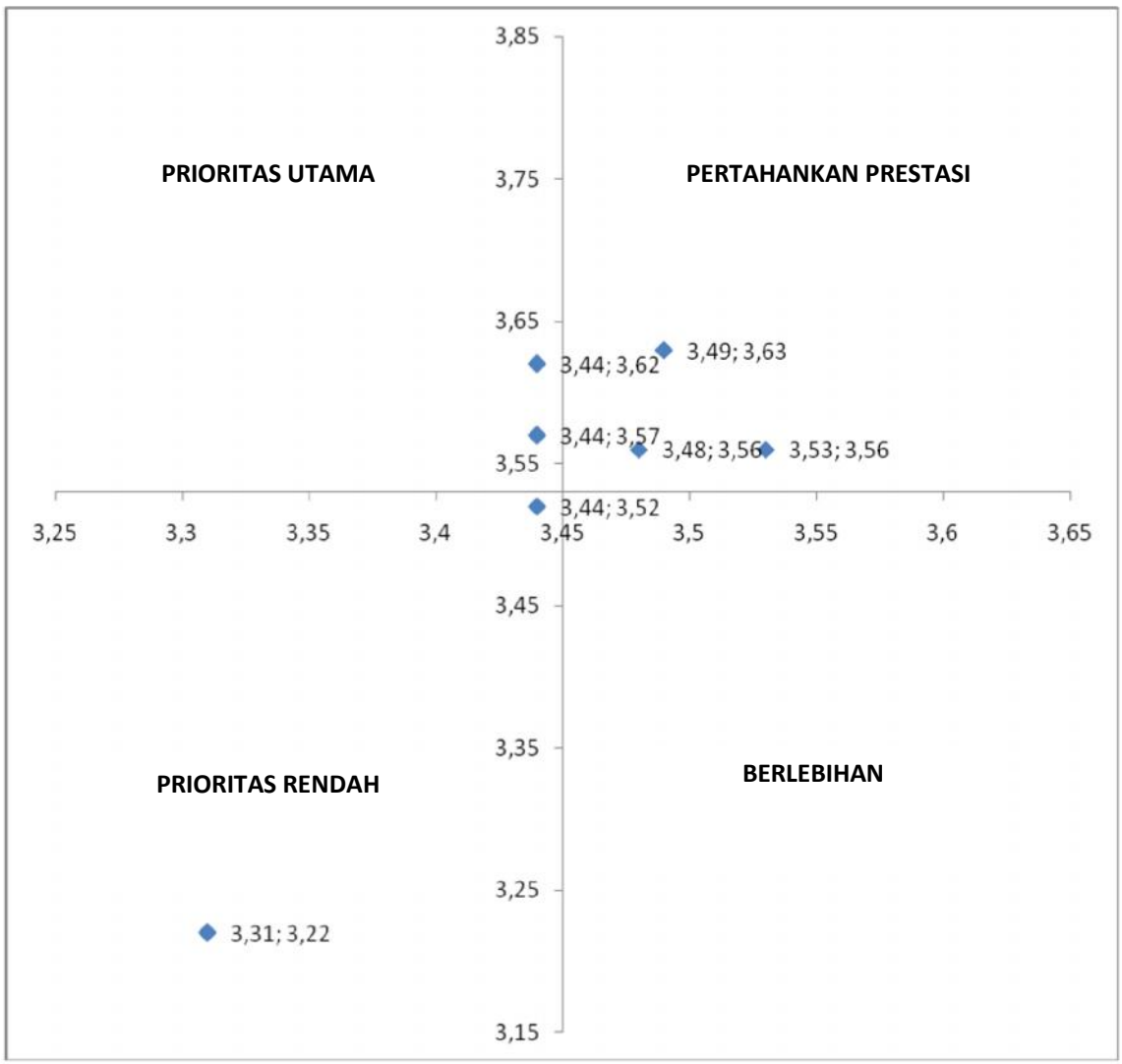
b. Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi

Selain berdasarkan total atribut di atas, maka dapat digambarkan diagram kartesius berdasarkan perbedaan nilai rata-rata dari ketujuh dimensi tersebut.Diagram Kartesius menggambarkan posisi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Perhitungan awal yang dilakukan untuk penempatan faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden serta tingkat kepuasan responden adalah pengukuran nilai rata-rata dari rata-rata seperti terlihat dalam Tabel 4.23.

Tabel 4.23. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

No	Dimensi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Jaminan	3,44	3,62
2	Empati	3,53	3,56
3	Kehandalan	3,44	3,52
4	Daya Tanggap	3,44	3,57
5	Tampilan Fisik	3,31	3,22
6	Jasa Inti Medis	3,48	3,56
7	Profesinalisme	3,49	3,63
Rata-rata ($\bar{X}$ dan $\bar{Y}$)		3,45	3,53

Pembuatan Diagram Kartesius dilakukan dengan cara menentukan nilai kinerja sebagai titik untuk garis X (horizontal) dan skor tingkat kepentingan sebagai titik-titik untuk garis Y (vertical). Titik potong antara X dan Y yang membagi diagram menjadi empat kuadran ditentukan berdasarkan nilai rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingan. Berikut dijelaskan lebih lanjut posisi tiap dimensi jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme dalam Diagram Kartesius.



Gambar 4.2
Diagram Kartesius

Gambar 4.2 diatas merupakan Diagram Kartesius yang terdiri dari beberapa dimensi (SERVQUAL). Berdasarkan Diagram Kartesius di atas terlihat bahwa seluruh tersebar pada tiga kuadran.

a. Pada kuadran A terdapat dua dimensi yaitu dimensi jaminan dan dimensi daya tanggap. Pada Kuadran A ini menunjukkan elemen yang tingkat kepentingannya sangat penting akan tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dan tingkat kinerja tidak memuaskan, sehingga konsumen tidak puas/kecewa. Dimensi yang masuk dalam kuadran ini adalah berasal dari dua dimensi yaitu dimensi jaminan dan dimensi daya tanggap. Pada Kuadran A tersebut menunjukkan bahwa sebenarnya konsumen mengharapkan akan kinerja yang lebih baik dari pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Dengan demikian strategi yang harus ditempuh oleh pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung adalah memprioritaskan serta melakukan perbaikan-perbaikan atribut-atribut pada kuadran A tersebut, untuk dimensi jaminan dapat dilakukan dengan melengkapi peralatan yang dibutuhkan pasien dan untuk daya tanggap dapat dilakukan dengan kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien.
b. Kuadran B ini terdapat tiga dimensi yaitu dimensi empati, jasa inti medis dan dimensi profesionalisme. Pada Kuadran B ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang di anggap oleh konsumen sangat penting dan pihak manajemen melaksanakan dengan baik sehingga konsumen puas. Pada kuadran B ini konsumen merasa terpuaskan dengan kinerja yang di berikan oleh pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, dengan demikian prestasi ini harus tetap dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan jangan sampai menurun karena bisa

mempengaruhi kepuasan konsumen. Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung adalah terus memperhatikan kebutuhan konsumen.

c. Kuadran C ini terdapat dua dimensi yaitu dimensi kehandalan, dan dimensi tampilan fisik. Kuadran C ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan kinerja rumah sakit biasa-biasa saja. Sehingga dianggap kurang penting. Atribut-atribut pada kuadran C dianggap kurang begitu penting oleh konsumen dan kinerja rumah sakit biasa-biasa saja. Strategi yang perlu dilakukan rumah sakit tetap meningkatkan kinerja, karena kemungkinan suatu saat harapan konsumen berubah.

d. Kuadran D ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tidak begitu penting bagi konsumen akan tetapi kinerja rumah sakit berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dan dalam penelitian tidak terdapat satupun dimensi dalam kuadran ini.

c. Analisis Tingkat kesesuaian Antara Tingkat Harapan dan Kinerja

Hasil analisis tingkat harapan dan kinerja seperti terlihat pada Tabel 4.24 menjadi data masukan bagi analisis atau pembuatan Diagram Kartesius.

Tabel 4. 24. Tingkat Kesesuaian antara Kepentingan dan Kinerja

Dimensi	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)	Keterangan
Jaminan	3,44	3,62	95,03	Sangat Puas
Empati	3,53	3,56	99,16	Sangat Puas

Kehandalan	3,44	3,52	97,73	Sangat Puas
Daya Tanggap	3,44	3,57	96,36	Sangat Puas
Tampilan Fisik	3,31	3,22	102,80	Sangat Puas
Jasa Inti Medis	3,48	3,56	97,75	Sangat Puas
Profesinalisme	3,49	3,63	96,14	Sangat Puas
Rata-rata	3,45	3,53	97,73	Sangat Puas

Tabel 4.24 menunjukkan tingkat kesesuaian antara kepentingan atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Berdasarkan ketujuh dimensi yaitu jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, profesinalisme, dan secara keseluruhan memiliki tingkat kesesuaian yang berada pada interval 81,25 – 100,00. Dengan demikian dapat dikatakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepenting/harapan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dinyatakan dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat kepentingan. Keadaan ini berarti bahwa secara keseluruhan harapan responden akan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung sudah terpenuhi.

4.5 Pembahasan

Hasil pengolahan data dengan diagram kartesius diperlukan untuk melihat kedudukan dimensi jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme. Berdasarkan Diagram Kartesius di atas terlihat bahwa seluruh tersebar pada tiga kuadran. Pada Kuadran A meliputi dua dimensi yaitu dimensi jaminan dan dimensi daya tanggap, kemudian pada Kuadran B ini terdapat tiga dimensi

yaitu dimensi empati, jasa inti medis dan dimensi profesionalisme, dan Kuadran C ini terdapat dua dimensi yaitu dimensi kehandalan, dan dimensi tampilan fisik. Dan Kuadran D ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tidak begitu penting bagi konsumen akan tetapi kinerja rumah sakit berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dan dalam penelitian tidak terdapat satupun dimensi dalam kuadran ini.

Dengan demikian, rumah sakit dapat mengkaitkan pentingnya atribut-atribut tersebut dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen, sehingga pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dapat memfokuskan perbaikan yang harus dilaksanakan. Diagram kartesius menggambarkan tingkatan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 0,8639 atau 86,39 persen. Nilai ini terdapat pada range 0,81 – 1,00 berdasarkan range indeks kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria sangat puas. Secara keseluruhan konsumen sangat puas terhadap kinerja atribut-atribut yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Sampai saat ini Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung telah berhasil memuaskan konsumennya sebesar 86,39 persen. Akan tetapi pihak Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung harus terus berusaha meningkatkan kinerjanya hingga konsumen merasa lebih puas dan nilai indeks kepuasan konsumennya hampir mendekati 100 persen.

Dengan adanya pengaruh yang besar dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka kemampuan rumah sakit dalam memberikan kepuasan konsumen harus selalu dipantau dan ditingkatkan, hal ini mengingat kondisi konsumen yang

senantiasa berubah secara dinamis. Pelayanan yang mampu memberikan kepuasan belum tentu dimasa yang akan datang masih tetap memberikan kepuasan. Jadi rumah sakit harus mampu melakukan peningkatan kemampuannya dalam memberikan kepuasan secara sinambung dalam menanggapi dinamika perubahan yang terjadi.

Apabila konsumen merasa sangat puas atau puas terhadap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung maka konsumen akan merekomendasikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggungtersebut kepada orang lain, mengkomunikasikan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan lain-lain yang mendorong dirinya untuk menggunakan jasa dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan masalah digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, dan profesinalisme pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Indeks Kepuasan Konsumen diperoleh nilai sebesar 86,39 atau berada pada interval 81,25 – 100,00, maka dapat dinyatakan tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dalam kategori sangat puas. Kemudian tingkat kesesuaian antara kepentingan atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Berdasarkan ketujuh dimensi yaitu jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jasa inti medis, profesinalisme, dan secara keseluruhan memiliki tingkat kesesuaian yang berada pada interval 81,25 – 100,00. Dengan demikian dapat dikatakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepenting/harapan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dinyatakan dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat kepentingan. Keadaan ini berarti bahwa secara keseluruhan harapan responden akan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung sudah terpenuhi.

2. Berdasarkan diagram kartesius, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan dan dimensi daya tanggap merupakan hal yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan pada dimensi empati, jasa inti medis dan dimensi profesionalisme sudah baik adanya, sehingga rumah sakit tinggal mempertahankannya agar selalu baik di mata konsumen, selanjutnya dimensi kehandalan dan dimensi tampilan fisik dianggap sebagai dimensi yang kurang begitu penting bagi konsumen.
3. Atribut- atribut kualitas jasa yang memerlukan perbaikan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, yaitu : pasien merasa aman berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, kesiapan dokter dan perawat melayani pasien, dan lokasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung strategis.

5.2. Saran

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang saat ini sudah sesuai dengan harapan konsumen, dengan cara melakukan upaya perbaikan terus-menerus akan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

1. Perlu segera dilakukan tindakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dengan meningkatkan kinerja terhadap atribut-atribut yang dirasakan masih kurang bagi harapan konsumen, misalnya dengan memberikan diagnosa penyakit yang jelas kepada pasien, ketepatan waktu pelayanan dan meningkatkan kesiapan perawat dalam melayani pasien.

2. Rumah sakit melakukan perbaikan terhadap dimensi jaminan yang di rasa masih sangat kurang/rendah, misalnya : kelengkapan peralatan dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pasien, tingkat keamanan dalam berobat pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, kepekaan karyawan rumah sakit dalam melayani pasien dan tersedianya fasilitas-fasiitas pendukung lain yang dapat menambah perbaikan kualitas pelayanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Agustiono, Budi & Sumarno. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit S.T Elisabeth Semaran*g. Jurnal (Tidak di publikasikan). Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang.

Aritonang, R,L.2005.Kepuasan pelanggan.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Azwar, A. 1994. Program *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*. Jakarta : Yayasan Penerbit IDI

Brown, Stephen w, Evert Gummerson, BO Edvarsson, Bengtove Gustavsson. 1991. *Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspective*. Lexington Books

Cooper D.R, dan Emory. 1998. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Erlangga

Cronin, Joseph & Steven, A Taylor. 1992. *Measuring Service Quality : A Rexamination and Extentio* , Journal of Marketing

Fandy Tjitono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction.* Yogyakarta : Andi

Frederik Mote. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas NGESREP Semarang*. Tesis. Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi. Universitas Diponegoro

Giese & Cote. 2000 . *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction.* Vol 2000 No. 1 Available http://www.amsreview.org/articlesgiese01-2000.pdf.

Gronross, C . 2000. *Service Management and Marketing*.England : Published by Jhon Wiley and Sans Ltd

Husein Umar, 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ika, Puspita. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*. Tesis. Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat . Universitas Sumatera Utara

Indriyanto, Nur, & Supomo, Bambang, 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Kedelapan, Jilid I. Fakultas Ekonomi UI :Jakarta.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2. PT. Prenhalindo : Jakarta.

Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Manssick , F ,1997. The Costomer is Ceo,How to Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get it, New York : American ManagementAssosiation

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management),* Edisi Kedua, 2005, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Naomi, Prima. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metode Performace Importance Analysis) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang*. Jurnal Teknik dan Manajemen Industri. Universitas Winaya Mukti

Parasuraman, Et, al., 1985. *Journal of Marketing:* A Conceptual Modela of Service Quality and Its Implication for Future Research.

Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: *A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retaliling.*

Pohan, I. 2003. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* . Jakarta : EGC

Poniman, Budi & supriyono. 2009 . *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit " Nirmala Suri " Kabupaten Sukoharjo*. Jurnal Penelitian (Tidak dipublikasikan). STIE AUB Surakarta.

Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*.Bandung : Alfabeta

Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi* . Jakarta : Bumi Aksara

Siregar, Doli. D. 2004, *Manajemen Aset*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sumarwan, U. 2003 . *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: ALFABET.

Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis* . Jakarta: Gramedia.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy.2005. *Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.*

Utama, Agung. 2003. *Analisis Presepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan RSU Cakra Husada Klaten.* Jurnal Penelitian Ekonomi. OPSI, Vol 1 No 2. Desember 2003.

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* .Jakarta: Gramedia Pustaka Utama & Jakarta Bussiness Research Center.

Wijono, J. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Surabaya : Airlangga University Press

Wilkie, L. 1994 . *Consumer Behavior,* 4th. New York : John Wiley & Sons.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* . Yogyakarta : Ekonisia

Zeithmal, Valarie, A . Parasuraman and Leonard L. Berry . 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations,* The Free Press, NewYork.

Juni, 2012

Kepada Yth,

Bapak/ Ibu/ Saudara

Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maka kami diharuskan untuk melakukan suatu penelitian ilmiah. Oleh karena itu, untuk mendapat data yang nyata kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah kami susun. Untuk hal tersebut, maka identitas Bapak/Ibu/Saudara kami jamin kerahasiaannya. Pertanyaan atau pernyataan ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara, tentang topik yang kami bahas mengenai "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG TERHADAP KEPUASAN PASIEN".

Karenanya, kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu kami dalam mencapai maksud tersebut. Demikianlah, atas partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Wawan Indriyanto

IDENTITAS RESPONDEN

Cara Pengisian Angket

Berilah Jawaban Bapak/ Ibu/Saudara menegenai pertanyaan dibawah ini sesuai dengan petunjuk

Nama Responden :

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberi tanda (X) pada jawaban yang tersedia

1. Jenis Kelamin :

a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia

a. Di bawah 20 tahun

b. 20 – 29 tahun

c. 30 – 40 tahun

d. Di atas 40 tahun

3. Pendidikan Terakhir :

a. Sekolah Menengah Pertama

b. Sekolah Menengah Atas

c. Diploma (D3)

d. Sarjana (S1)

e. Lain-lain

4. Pekerjaan :

a. Pegawai Negeri

b. Wiraswasta

c. Pegawai swasta

d. Pelajar/Mahasiswa

e. Lain – lain

5. Pendapatan / Uang saku per Bulan :

a. <Rp. 1.000.000

b. Rp. 1.001.000 – Rp. 2.000.000

c. Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

d. >Rp. 3.000.000

6. Berapa hari di rumah sakit PKU Muhammadiyah :

a. < 2 hari

b. 3 – 4 hari

c. 5 -6 hari

d. > 6 hari

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

Variabel Independen (X) untuk Kinerja Manajerial

1. *Jaminan/ Assurance*

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Kelengkapan peralatan dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pasien				
2.	Pasien merasa aman berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
3.	Kejelasan Informasi Diagnosa penyakit kepada pasien.				
4.	Kepekaan Karyawan Rumah Sakit dalam melayani pasien				

2. *Empati/Empathy*

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Perhatian dokter terhadap kebutuhan pasien .				
2.	Perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien .				
3.	Kemampuan dokter dalam melakukan komunikasi dengan pasien.				
4.	Kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi dengan pasien				
5	Memberikan pelayanan tanpa melihat status pasien				

3. *Kehandalan /Reliability*

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Kecakapan/ketrampilan karyawan dalam menangani pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
2.	Kecanggihan alat yang dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
3.	Tarif berobat yang dapat dijangkau oleh pasien.				
4.	Prosedur Administrasi Rumah Sakit yang tidak merepotkan pasien				

4. *Daya Tanggap/ Responssiveness*

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien.				
2.	Kecepatan perawat dalam menangani keluhan pasien.				
3.	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.				
4.	Kesiapan dokter melayani pasien.				
5	Kesiapan perawat melayani pasien.				

5. *Tampilan Fisik/ Tangibles*

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Penataan interior ruang tunggu Pasien.				
2.	Penampilan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
3.	Penataan Ruang Pemeriksaan pasien				
4.	Tempat parkir Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
5	Penataan ruang rawat inap pasien				

6. Jasa Inti Medis

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Kelayakan pelayanan pengobatan kepada pasien.				
2.	Keefektifan penjadwalan resep dokter kepada pasien.				
3.	Keyakinan pasien terhadap diagnosa dokter				
4.	Tingkat kesembuhan pasien setelah ditangani dokter				

7. Profesionalisme

No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Keahlian dokter mengobati pasien				
2.	Tingkat ketelitian dan kecermatan dokter mengobati pasien				
3.	Tingkat ketelitian dan kecermatan perawat mengadministrasikan data pasien				
4	Pengalaman dokter menangani pasien				
5	Pengalaman perawat menangani pasien				

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

SP : Sangat Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Variabel Independen (X) untuk Kepentingan Konsumen

1. *Jaminan/ Assurance*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kelengkapan peralatan dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pasien				
2.	Pasien merasa aman berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
3.	Kejelasan Informasi Diagnosa penyakit kepada pasien.				
4.	Kepekaan Karyawan Rumah Sakit dalam melayani pasien				

2. *Empati/Empathy*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Perhatian dokter terhadap kebutuhan pasien .				
2.	Perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien .				
3.	Kemampuan dokter dalam melakukan komunikasi dengan pasien.				
4.	Kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi dengan pasien.				
5.	Memberikan pelayanan tanpa melihat status pasien				

3. *Kehandalan /Reliability*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kecakapan/ketrampilan karyawan dalam menangani pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
2.	Kecanggihan alat yang dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
3.	Tarif berobat yang dapat dijangkau oleh pasien.				
4.	Prosedur administrasi Rumah Sakit yang tidak merepotkan pasien				

4. *Daya Tanggap/ Responssiveness*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien.				
2.	Kecepatan perawat dalam menangani keluhan pasien.				
3.	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.				
4.	Kesiapan dokter melayani pasien.				
5.	Kesiapan perawat melayani pasien.				

5. *Tampilan Fisik/ Tangibles*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Penataan interior ruang tunggu Pasien.				
2.	Penampilan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah				
3.	Penataan Ruang Pemeriksaan pasien				
4.	Tempat parkir Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung				
5.	Penataan ruang rawat inap pasien				

6. Jasa Inti Medis

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kelayakan pelayanan pengobatan kepada pasien.				
2.	Keefektifan penjadwalan resep dokter kepada pasien.				
3.	Keyakinan pasien terhadap diagnosa dokter				
4.	Tingkat kesembuhan pasien setelah ditangani dokter				

7. Profesionalisme

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Keahlian dokter mengobati pasien				
2.	Tingkat ketelitian dan kecermatan dokter mengobati pasien				
3.	Tingkat ketelitian dan kecermatan perawat mengadministrasikan data pasien				
4.	Pengalaman dokter menangani pasien				
5.	Pengalaman perawat menangani pasien				

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (X) pada salah satu alternatif jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

Keterangan:

SB : Sangat Baik/Puas

B : Baik/Puas

TB : Tidak Baik/Tidak Puas

STB : Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas

Variabel Kepuasan

III	**Pertanyaan Kepuasan**	***Pilihan***			
1.	Saya merasa puas dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dalam melayani pasien dengan mutu pelayanan yang tinggi	SB	B	TB	STB
2.	Saya merasa puas dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung karena memenuhi kebutuhan akan jasa medis yang aman dan nyaman	SB	B	TB	STB
3.	Saya merasa puas dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung karena fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan medis yang diberikan sudah lengkap	SB	B	TB	STB
4.	Saya merasa puas dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung karena sistem prosedur administrasi yang tidak menyusahkan pasien				

مستشفي محمدية الاسلامى
RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG
Alamat : Jl. Raya Kedu Km. 2 Kalisat - Bulu Temanggung 56253 Telp. (0293) 596704 / 596700
Fax. (0293) 596661 Email : tmg.rspku@gmail.com

بسم الله الرحمن الرحيم

Temanggung, 11 Ramadhan 1433
30 Juli 2012

No : 607/ III / RSMT / F / 2012
Hal : ***Ijin Penelitian***

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ba'da salam, semoga kita senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT dan mendapat bimbingan-Nya dalam menjalankan tugas sehari – hari, amien.

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia tentang permohonan ijin peneliatián yang akan dilakukan oleh mahasiswa atas nama:

Nama : Wawan Indriyanto
NIM : 08 311 348
Jurusan : Manajemen
Alamat : Sucen, Gemawang, Temanggung

Dengan ini Direktur RS PKU Muhammadiyah Temanggung memberikan ijin atas nama diatas untuk melakukan penelitian di Unit Shofa dan Marwah dengan judul " Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung Terhadap Kepuasan Pasien ".

Demikian surat ijin penelitian ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n Direktur Rumah Sakit
PKU Muhammadiyah Temanggung
Wakil Direktur

dr. Achirudin Timora
NBM. 1109.704

Diskriptif Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan/Uang Saku Perbulan	Frekuensi Kunjungan
1	Perempuan	20 - 29 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
2	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
3	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
4	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
5	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
6	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
7	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
8	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
9	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
10	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
11	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
12	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
13	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
14	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
15	Perempuan	20 - 29 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	< 2 kali
16	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
17	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
18	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
19	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
20	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
21	Laki-laki	20 - 29 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
22	Laki-laki	20 - 29 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
23	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
24	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	5 - 6 kali
25	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
26	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	< 2 kali
27	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
28	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
29	Perempuan	20 - 29 tahun	Diploma (D3)	Pegawai Swasta	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
30	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
31	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
32	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
33	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	< 2 kali
34	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
35	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
36	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
37	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
38	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	> 6 kali
39	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
40	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
41	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
42	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Negeri Sipil	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
43	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
44	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	< 2 kali
45	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Negeri Sipil	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	< 2 kali
46	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Negeri Sipil	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	> 6 kali
47	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	5 - 6 kali
48	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
49	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
50	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
51	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
52	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
53	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	5 - 6 kali
54	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Lain - lain	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	5 - 6 kali
55	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	> 6 kali
56	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	< 2 kali
57	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
58	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
59	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	> Rp. 3.000.000	5 - 6 kali
60	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
61	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
62	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
63	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
64	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
65	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
66	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan/Uang Saku Perbulan	Frekuensi Kunjungan
67	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	< 2 kali
68	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
69	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
70	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
71	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
72	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
73	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
74	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
75	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
76	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	5 - 6 kali
77	Perempuan	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	< 2 kali
78	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
79	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
80	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
81	Laki-laki	30 - 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
82	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000	3 - 4 kali
83	Perempuan	20 - 29 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
84	Perempuan	20 - 29 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
85	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	> 6 kali
86	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
87	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
88	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
89	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
90	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
91	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
92	Perempuan	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Pegawai Swasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
93	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	< 2 kali
94	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	5 - 6 kali
95	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	3 - 4 kali
96	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Wiraswasta	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	3 - 4 kali
97	Laki-laki	Di atas 40 tahun	Lain - lain	Lain - lain	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	> 6 kali

Frequencies Identitas Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
N	Valid	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0

Statistics

		Pendapatan/Uang Saku Perbulan	Frekuensi Kunjungan
N	Valid	97	97
	Missing	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	59	60.8	60.8	60.8
	Perempuan	38	39.2	39.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah 20 tahun	8	8.2	8.2	8.2
	20 - 29 tahun	7	7.2	7.2	15.5
	30 - 40 tahun	47	48.5	48.5	63.9
	Di atas 40 tahun	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sekolah Menengah Pertama	25	25.8	25.8	25.8
	Sekolah Menengah Atas	18	18.6	18.6	44.3
	Diploma (D3)	1	1.0	1.0	45.4
	Sarjana (S1)	1	1.0	1.0	46.4
	Lain - lain	52	53.6	53.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri Sipil	3	3.1	3.1	3.1
	Wiraswasta	23	23.7	23.7	26.8
	Pegawai Swasta	12	12.4	12.4	39.2
	Pelajar/Mahasiswa	7	7.2	7.2	46.4
	Lain - lain	52	53.6	53.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pendapatan/Uang Saku Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	19	19.6	19.6	19.6
	Rp. 1.001.000 - Rp. 2.000.000	54	55.7	55.7	75.3
	Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	23	23.7	23.7	99.0
	> Rp. 3.000.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Frekuensi Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 kali	9	9.3	9.3	9.3
	3 - 4 kali	67	69.1	69.1	78.4
	5 - 6 kali	16	16.5	16.5	94.8
	> 6 kali	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

No	KINERJA																		
	Jaminan / Assurance				Empati/Empathy					Kehandalan/ Reliability				Daya Tanggap/ Responssiveness					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
6	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
8	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
9	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
14	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
15	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
17	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
18	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
19	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
22	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
23	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
25	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
26	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
27	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
28	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
29	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
31	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
33	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
34	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
35	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
36	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
37	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
38	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
40	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
42	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
43	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
47	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
48	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
49	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
50	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
52	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	
53	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
54	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
55	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
57	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
59	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
63	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
64	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
69	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
70	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
71	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
72	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
73	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
75	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
79	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
80	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
81	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
83	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
85	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
86	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
87	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
89	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
91	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
92	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
93	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
94	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
95	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	
96	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
97	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Tampilan Fisik/Tangibles					Jasa Inti Medis				Profesinalisme					Jaminan / Assurance			
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3

KEPENTINGAN KONSUMEN

Empati/Empathy					Kehandalan/ Reliability				Daya Tanggap/ Responssiveness				
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4

Tampilan Fisik/Tangibles					Jasa Inti Medis				Profesinalisme				
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4

Rekapitulasi Data Jawaban 100 Responden Untuk Harapan

Rsp	Harapan																															
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32
1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
18	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
22	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
24	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
25	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
27	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
28	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
29	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
30	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
31	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
32	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
33	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
34	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
35	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
37	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
38	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
39	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
48	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
49	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

51	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
52	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
53	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
54	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
59	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
64	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
69	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
70	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
71	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
80	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
81	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
82	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
85	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
86	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
87	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
88	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
89	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
90	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
91	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
92	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
93	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
94	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
97	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
Jmlh	373	339	359	332	374	324	351	334	344	367	339	340	319	368	328	352	339	344	333	298	313	297	320	374	327	352	330	374	336	358	338	355
rata2	3,85	3,49	3,70	3,42	3,86	3,34	3,62	3,44	3,55	3,78	3,49	3,51	3,29	3,79	3,38	3,63	3,49	3,55	3,43	3,07	3,23	3,06	3,30	3,86	3,37	3,63	3,40	3,86	3,46	3,69	3,48	3,66

Rekapitulasi Data Jawaban 100 Responden Untuk Kinerja

Rsp	Kinerja																														
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
6	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
8	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
9	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
14	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
15	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
17	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
18	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
19	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
22	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
23	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
24	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
25	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
26	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
27	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
28	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
29	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
33	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
34	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
35	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
36	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
37	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
38	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
40	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
42	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3
49	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
50	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

Rsp	Kinerja																													
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
52	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
53	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
54	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
59	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
61	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
64	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
69	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
70	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
71	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
72	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
73	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
79	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
80	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
81	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
83	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
85	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
86	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
87	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
89	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
91	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
92	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
93	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
94	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
95	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3
96	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
Jmlh	355	325	331	323	368	323	353	333	336	353	321	336	323	361	321	333	330	324	338	308	332	304	325	363	328	339	320	367	322	338	329	338
rata2	3,66	3,35	3,41	3,33	3,79	3,33	3,64	3,43	3,46	3,64	3,31	3,46	3,33	3,72	3,31	3,43	3,40	3,34	3,48	3,18	3,42	3,13	3,35	3,74	3,38	3,49	3,30	3,78	3,32	3,48	3,39	3,48

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations

		Jaminan_Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Jaminan_Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	-.117[a]
		N of Items	2[b]
	Part 2	Value	.198
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	4
		Correlation Between Forms	.537
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.699
		Unequal Length	.699
		Guttman Split-Half Coefficient	.697

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

b. The items are: Item 1, Item 2.

c. The items are: Item 3, Item 4.

Correlations

Correlations

		Empati_Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Empati_Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.383
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.040
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.464
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.634
		Unequal Length	.641
		Guttman Split-Half Coefficient	.619

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Kehandalan_Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.444**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Kehandalan_Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	-.214[a]
		N of Items	2[b]
	Part 2	Value	-.071[a]
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	4
		Correlation Between Forms	.430
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.601
		Unequal Length	.601
		Guttman Split-Half Coefficient	.600

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

b. The items are: Item 1, Item 2.

c. The items are: Item 3, Item 4.

Correlations

Correlations

		Daya Tanggap_Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.467**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Daya Tanggap_Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.320
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.056
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.478
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.647
		Unequal Length	.653
		Guttman Split-Half Coefficient	.628

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Tampilan Fisik _Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.389**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Tampilan Fisik _Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.593
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.305
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.675
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.806
		Unequal Length	.811
		Guttman Split-Half Coefficient	.758

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Jasa Inti Medis_Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Jasa Inti Medis_Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.209
		N of Items	2[a]
	Part 2	Value	-.225[b]
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	4
		Correlation Between Forms	.432
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.603
		Unequal Length	.603
		Guttman Split-Half Coefficient	.602

a. The items are: Item 1, Item 2.

b. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

c. The items are: Item 3, Item 4.

Correlations

Correlations

		Profesinalisme_Kinerja
Item 1	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Profesinalisme_Kinerja	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.276
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	-.035[b]
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.445
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.616
		Unequal Length	.623
		Guttman Split-Half Coefficient	.596

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

c. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Jaminan_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Jaminan_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.232
		N of Items	2[a]
	Part 2	Value	.023
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	4
		Correlation Between Forms	.462
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.632
		Unequal Length	.632
		Guttman Split-Half Coefficient	.632

a. The items are: Item 1, Item 2.

b. The items are: Item 3, Item 4.

Correlations

Correlations

		Empati_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Empati_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.362
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	-.133[b]
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.497
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.664
		Unequal Length	.671
		Guttman Split-Half Coefficient	.650

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

c. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Kehandalan_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Kehandalan_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	-.431[a]
		N of Items	2[b]
	Part 2	Value	.212
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	4
		Correlation Between Forms	.296
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.457
		Unequal Length	.457
		Guttman Split-Half Coefficient	.447

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

b. The items are: Item 1, Item 2.

c. The items are: Item 3, Item 4.

Correlations

Correlations

		Daya Tanggap_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Daya Tanggap_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.308
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	-.203[b]
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.495
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.662
		Unequal Length	.669
		Guttman Split-Half Coefficient	.644

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

c. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Tampilan Fisik_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Tampilan Fisik_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.641
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.425
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.669
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.802
		Unequal Length	.807
		Guttman Split-Half Coefficient	.751

a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

Correlations

Correlations

		Jasa Inti Medis_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Jasa Inti Medis_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	-.097[a]
		N of Items	2[b]
	Part 2	Value	.440
		N of Items	2[c]
		Total N of Items	4
		Correlation Between Forms	.529
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.692
		Unequal Length	.692
		Guttman Split-Half Coefficient	.673

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

b. The items are: Item 1, Item 2.

c. The items are: Item 3, Item 4.

Correlations

Correlations

		Profesinalisme_Kepentingan
Item 1	Pearson Correlation	.436**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 2	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 3	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 4	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Item 5	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	97
Profesinalisme_Kepentingan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	97

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	84.3
	Excluded[a]	18	15.7
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.299
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.230
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	.607
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.755
		Unequal Length	.761
		Guttman Split-Half Coefficient	.750

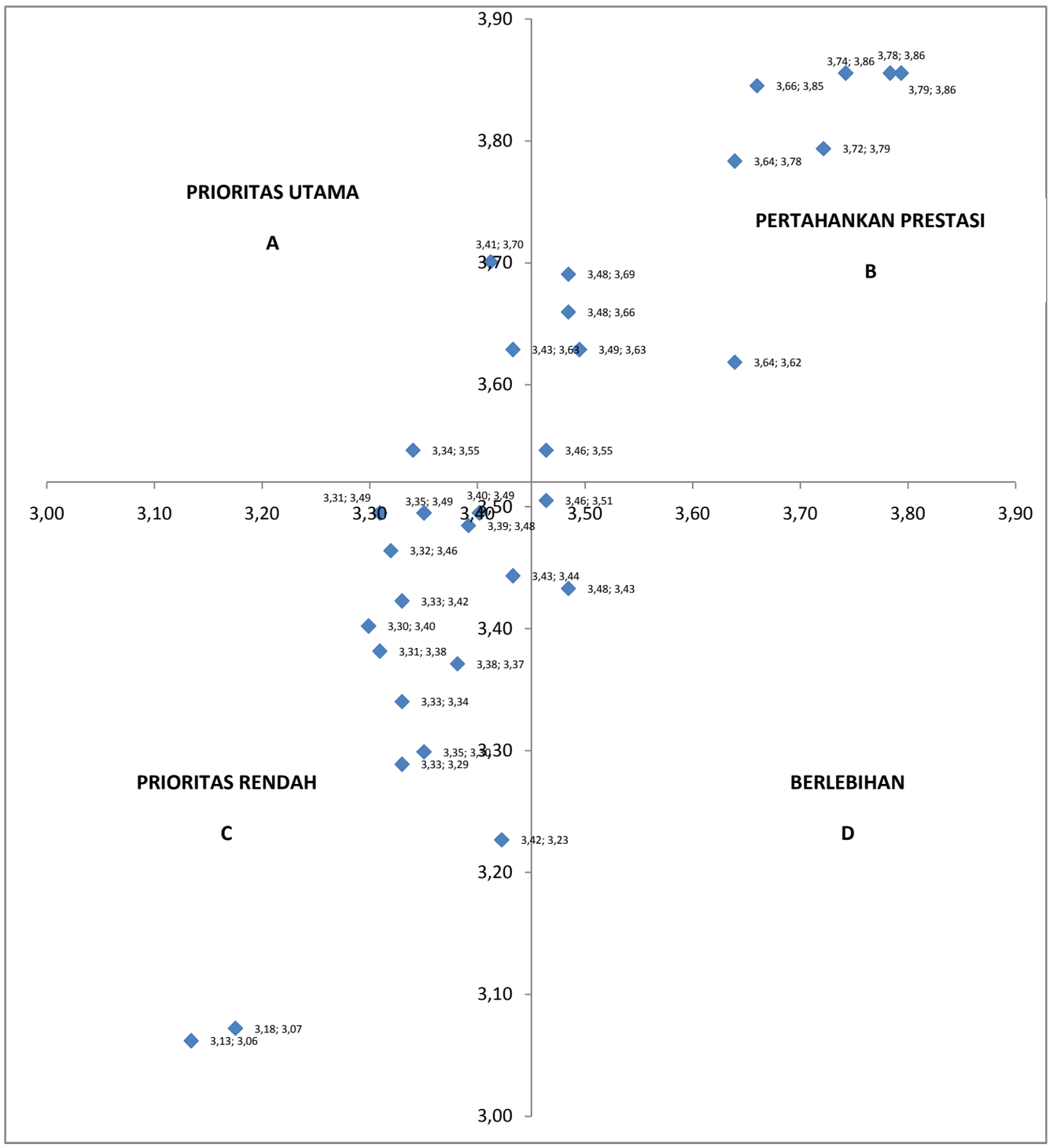
a. The items are: Item 1, Item 2, Item 3.

b. The items are: Item 3, Item 4, Item 5.

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS	Indeks Kepuasan Pelanggan	
1	Atribut 1	3,85	3,41%	3,66	0,12		
2	Atribut 2	3,49	3,10%	3,35	0,10		
3	Atribut 3	3,70	3,28%	3,41	0,11		
4	Atribut 4	3,42	3,04%	3,33	0,10		
5	Atribut 5	3,86	3,42%	3,79	0,13		
6	Atribut 6	3,34	2,96%	3,33	0,10		
7	Atribut 7	3,62	3,21%	3,64	0,12		
8	Atribut 8	3,44	3,06%	3,43	0,10		
9	Atribut 9	3,55	3,15%	3,46	0,11		
10	Atribut 10	3,78	3,36%	3,64	0,12		
11	Atribut 11	3,49	3,10%	3,31	0,10		
12	Atribut 12	3,51	3,11%	3,46	0,11		
13	Atribut 13	3,29	2,92%	3,33	0,10		
14	Atribut 14	3,79	3,37%	3,72	0,13		
15	Atribut 15	3,38	3,00%	3,31	0,10		
16	Atribut 16	3,63	3,22%	3,43	0,11		
17	Atribut 17	3,49	3,10%	3,40	0,11		
18	Atribut 18	3,55	3,15%	3,34	0,11		
19	Atribut 19	3,43	3,05%	3,48	0,11		
20	Atribut 20	3,07	2,73%	3,18	0,09		
21	Atribut 21	3,23	2,86%	3,42	0,10		
22	Atribut 22	3,06	2,72%	3,13	0,09		
23	Atribut 23	3,30	2,93%	3,35	0,10		
24	Atribut 24	3,86	3,42%	3,74	0,13		
25	Atribut 25	3,37	2,99%	3,38	0,10		
26	Atribut 26	3,63	3,22%	3,49	0,11		
27	Atribut 27	3,40	3,02%	3,30	0,10		
28	Atribut 28	3,86	3,42%	3,78	0,13		
29	Atribut 29	3,46	3,07%	3,32	0,10		
30	Atribut 30	3,69	3,28%	3,48	0,11		
31	Atribut 31	3,48	3,09%	3,39	0,10		
32	Atribut 32	3,66	3,25%	3,48	0,11		
		112,69			3,46	4	86,39%

	Kinerja	Harapan	Indeks Kepuasan
Atribut 1	3,66	3,85	95,17%
Atribut 2	3,35	3,49	95,87%
Atribut 3	3,41	3,70	92,20%
Atribut 4	3,33	3,42	97,29%
	3,44	3,62	
Atribut 5	3,79	3,86	98,40%
Atribut 6	3,33	3,34	99,69%
Atribut 7	3,64	3,62	100,57%
Atribut 8	3,43	3,44	99,70%
Atribut 9	3,46	3,55	97,67%
	3,53	3,56	
Atribut 10	3,64	3,78	96,19%
Atribut 11	3,31	3,49	94,69%
Atribut 12	3,46	3,51	98,82%
Atribut 13	3,33	3,29	101,25%
	3,44	3,52	
Atribut 14	3,72	3,79	98,10%
Atribut 15	3,31	3,38	97,87%
Atribut 16	3,43	3,63	94,60%
Atribut 17	3,40	3,49	97,35%
Atribut 18	3,34	3,55	94,19%
	3,44	3,57	
Atribut 19	3,48	3,43	101,50%
Atribut 20	3,18	3,07	103,36%
Atribut 21	3,42	3,23	106,07%
Atribut 22	3,13	3,06	102,36%
Atribut 23	3,35	3,30	101,56%
	3,31	3,22	
Atribut 24	3,74	3,86	97,06%
Atribut 25	3,38	3,37	100,31%
Atribut 26	3,49	3,63	96,31%
Atribut 27	3,30	3,40	96,97%
	3,48	3,56	
Atribut 28	3,78	3,86	98,13%
Atribut 29	3,32	3,46	95,83%
Atribut 30	3,48	3,69	94,41%
Atribut 31	3,39	3,48	97,34%
Atribut 32	3,48	3,66	95,21%
	3,49	3,63	

	Kinerja	Harapan
Atribut 1	3,66	3,85
Atribut 2	3,35	3,49
Atribut 3	3,41	3,70
Atribut 4	3,33	3,42
Atribut 5	3,79	3,86
Atribut 6	3,33	3,34
Atribut 7	3,64	3,62
Atribut 8	3,43	3,44
Atribut 9	3,46	3,55
Atribut 10	3,64	3,78
Atribut 11	3,31	3,49
Atribut 12	3,46	3,51
Atribut 13	3,33	3,29
Atribut 14	3,72	3,79
Atribut 15	3,31	3,38
Atribut 16	3,43	3,63
Atribut 17	3,40	3,49
Atribut 18	3,34	3,55
Atribut 19	3,48	3,43
Atribut 20	3,18	3,07
Atribut 21	3,42	3,23
Atribut 22	3,13	3,06
Atribut 23	3,35	3,30
Atribut 24	3,74	3,86
Atribut 25	3,38	3,37
Atribut 26	3,49	3,63
Atribut 27	3,30	3,40
Atribut 28	3,78	3,86
Atribut 29	3,32	3,46
Atribut 30	3,48	3,69
Atribut 31	3,39	3,48
Atribut 32	3,48	3,66
	3,45	3,53


PRIORITAS UTAMA
A
PERTAHANKAN PRESTASI
B
PRIORITAS RENDAH
C
BERLEBIHAN
D
3,74; 3,86
3,78; 3,86
3,66; 3,85
3,79; 3,86
3,72; 3,79
3,64; 3,78
3,41; 3,70
3,48; 3,69
3,48; 3,66
3,43; 3,63
3,49; 3,63
3,64; 3,62
3,34; 3,55
3,46; 3,55
3,31; 3,49
3,35; 3,49
3,40; 3,49
3,46; 3,51
3,39; 3,48
3,32; 3,46
3,43; 3,44
3,48; 3,43
3,33; 3,42
3,30; 3,40
3,31; 3,38
3,38; 3,37
3,33; 3,34
3,35; 3,30
3,33; 3,29
3,42; 3,23
3,18; 3,07
3,13; 3,06
3,90
3,80
3,70
3,60
3,50
3,40
3,30
3,20
3,10
3,00
3,00
3,10
3,20
3,30
3,40
3,50
3,60
3,70
3,80
3,90

Atribut	Kinerja	Harapan
Jaminan	3,44	3,62
Empati	3,53	3,56
Kehandalan	3,44	3,52
Daya Tanggap	3,44	3,57
Tampilan Fisik	3,31	3,22
Jasa Inti Medis	3,48	3,56
Profesinalisme	3,49	3,63
	3,45	3,53

