

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil Penelitian Karakteristik Responden

Hasil analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa, mayoritas pasien pengguna jasa layanan rumah sakit yang menjadi obyek dalam penelitian ini (78%) berusia antara 20 sampai 23 tahun, jenis kelamin didominasi oleh perempuan 57,2%, memiliki pekerjaan pelajar yaitu sebesar 72,4%, penghasilan Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000 sebesar 47,6% dan yang telah menggunakan jasa layanan Panti Rapih sebesar 28%.

2. Hasil Analisis Layanan Tatap-Muka Berbasis Interpersonal terhadap Kualitas Layanan

Layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (H1), terbukti dengan nilai koefisien beta regresi yang positif sebesar 0,676. Layanan tatap-muka memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, semakin baik layanan tatap-muka pada jasa layanan rumah sakit akan semakin meningkatkan kualitas layanan.

3. Hasil Analisis Layanan Medis Tatap-Muka Berbasis Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien

Layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (H2), terbukti dengan nilai koefisien beta

regresi yang positif sebesar 0,752. Layanan tatap-muka memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin baik layanan tatap-muka pada jasa layanan rumah sakit akan semakin meningkatkan kepuasan pasien.

4. Hasil Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pasien

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien (H3), terbukti dengan nilai koefisien beta regresi yang positif sebesar 0,304. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Artinya, semakin kualitas layanan pada jasa layanan rumah sakit akan semakin meningkatkan kepercayaan pasien.

5. Hasil Analisis Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (H4), terbukti dengan nilai koefisien beta regresi yang positif sebesar 0,597. Kepercayaan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin tinggi kepercayaan pada jasa layanan rumah sakit akan semakin meningkatkan kepercayaan pasien.

6. Hasil Analisis Kepuasan Pasien terhadap Layanan Tatap-Muka dan Kepercayaan Pasien secara Bersama-Sama

Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap layanan tatap-muka dan kepercayaan pasien secara bersama-sama (H5), besarnya layanan tatap-muka dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien ditunjukkan oleh *Adjusted R-square* sebesar 0,687 artinya layanan tatap-muka dan

kepercayaan sebesar 68,7% berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk 21,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil temuan studi yang telah dilakukan dapat digunakan untuk perbaikan layanan oleh rumah sakit. Layanan pada rumah sakit penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan pasien dari pengunjung rumah sakit adalah faktor kualitas layanan, dan layanan medis tatap-muka. Rumah sakit perlu memberikan pelatihan yang baik terhadap karyawan agar pasien mendapatkan pelayanan yang baik sehingga bisa mendorong kepuasan pasien yang diinginkan.

Selain itu karyawan rumah sakit harus sopan dan ramah agar pasien yang berobat merasakan kualitas layanan dari rumah sakit yang dikunjungi, sehingga secara tidak langsung akan mendapatkan penilaian yang baik dari pasien atau pengunjung yang datang. Jika rumah sakit tidak memberikan layanan yang memadai maka pasien akan berpindah ke rumah sakit lain, karena saat ini rumah sakit saling berlomba untuk memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena penilaian terjadi disaat pasien telah masuk ke rumah sakit. Serta pasien yang berobat di salah satu rumah sakit dapat kembali lagi untuk ke rumah sakit yang sama.

Hasil data jawaban responden bisa dihitung dengan rata-rata per item, agar dapat mengetahui pasien yang puas dan tidak puas. Rumah sakit juga bisa mengambil data pasien yang tidak puas dari rata-rata item pertanyaan. Karena

dengan adanya rata-rata tersebut, bermanfaat bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanan yang kurang.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yakni, responden yang sejumlah 250 yang berobat di rumah sakit Yogyakarta atau Solo. Untuk generalisasi teori dibutuhkan sampel penelitian yang besar. Untuk itu penelitian selanjutnya perlu menambah jumlah sampel. Walaupun semua variabel menunjukkan hasil yang bagus, namun bila dilihat lebih rinci, tentu ada kekurangan. Untuk mengetahui kekurangan tersebut penelitian ke depan tersebut penelitian ke depan perlu menghitung rata-rata nilai per item pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alison E. Lloyd, E.A., dan Luk, S.T.K. (2011), Interaction behaviors leading to comfort in the service encounter. *Journal of Services Marketing*. 176-189
- Brady, M.K., Cronin, J.J. dan Brand, R.R. (2002), "Performance-only measurement of service quality: a replication and extension", *Journal of Business Research*, Vol. 55 No. 1, pp. 17-31.
- Chang, C.S., Chen, S.Y., dan Lan, Y.T., (2013). Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction Interpersonal Based Medical Service Encounters. *BMC Health Services Research*, 13.
- Debata, B. P., Patnaik, B., Mahapatra. S.S., dan Sree. K., (2013). Interrelations of service quality and service loyalty dimensions in medical tourism. *Benchmarking: An International Journal*. Vol. 22 No. 1.
- Doney P.M. dan Cannon J.P., (1997). An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships, *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51.
- Durvasula, S., Lysonski, S., dan Mehta, S. (2005), Service Encounters: The Missing Link Between Service Quality Perceptions and Satisfaction. *The Journal of Applied Business Research*. Volume 21. Number 3
- Erdem, F. dan Ozen, J. (2003), "Cognitive and affective dimensions of trust in developing team performance", *Team Performance Management: An International Journal*, Vol. 9, No. 5/6, pp. 131-135
- Farrell, A.M., Souchon, A.L. dan Durden, G.R. (2001), A conceptualisation of service encounters: employees' service behaviours and customers' perceptions of service quality, *Journal of Marketing Management*, Vol. 17 Nos 5/6, pp. 577-94.
- Guenzi, P., Johnson, M.D., dan Castaldo, S. (2009), A comprehensive model of customer trust in two retail stores. *Journal of Service Management*. Vol. 20 No. 3
- Handfield, R. (2006). *Supply market intelligence*. Boca Raton, FL: Auerbach Publications.
- Hausman, A., (2003), "Professional service relationship: a multi context study of factors impacting satisfaction, repatronization and recommendation". *The journal of service marketing*, 17(2&3), pp.226-243.
- Hausman, A., (2004), "Modeling the Patient-Physician Service Encounter: Improving Patient Outcomes". *Journal of the Academy of Marketing Science*, Volume 32, No.4, pages 403-417.

- Jayawardhena, C. (2009), The impact of service encounter quality in service evaluation: evidence from a business-to-business context. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 338–348
- Johnson, D. dan Grayson, K. (2005), “Cognitive and affective trust in service relationships”, *Journal of Business Research*, Vol. 58, No. 4, pp. 500-507
- Kotler, P., (2012), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., (2010), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Kundu, S., dan Datta, S.K. (2015), Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal of Business*. Vol. 10 No. 1, 2015
- Moliner, M.A., Sanchez, J.S., Rodriguez, R.M. dan Callarisa, L. (2007), “Perceived relationship quality and post-purchase perceived value An integrative framework”, *European Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 11/12, 2007, pp. 1392-1422.
- Morrow, E., Ross, F., Grocott, P. & Bennett, J. (2010) A model and measure for quality service user involvement in health research. *International Journal of Consumer Studies*, 34, 532–539.
- Mihaela, Simona. (2013), The Influence Of Overall Satisfaction And Trust on Customer Loyalty. *Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society*. Vol. 8, No. 1, pp. 109-128
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., Berry L.L., (1985). A Conceptual model of service quality and its implication for future research journal marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., Berry L.L., (1998). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Prentice, C. (2013), Service quality perceptions and customer loyalty in casinos International. *Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 25 No. 1
- Sajid, M.S. & Baig, M.K. (2007) Quality of health care: an absolute necessity for public satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 20, 545–548.
- Sekaran, U., (2009), *Research Methods for Business: a Skill-Building Approach*, 4th ed, New York: John Willey & Sons Inc.

Senic, V., dan Marinkovic, V. (2013), Patient care, satisfaction and service quality in health care. *International Journal of Consumer Studies* 37. 312–319

Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: CV Alfabeta, Bandung.

Suliyanto, (2006), *Metode Riset Bisnis*, Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Stephen, M.D. (2010), Effect of Digital Enablement of Business-to-Business Exchange on Customer Outcomes: The Role of Information Systems Quality and Relationship Characteristics, Dissertation thesis, *Robinson College of Business of Georgia State University*.

Tucker, J.L. (2002) The moderators of patient satisfaction. *Journal of Management in Medicine*, 16, 48–66.

Tucker, J. III & Adams, S.R. (2001) Incorporating patients' assessments of satisfaction and quality: an integrative model of patients' evaluations of their care. *Managing Service Quality*, 11, 272–286.

Tung, Y. dan Chang, G. (2009), "Patient satisfaction with and recommendation of a primary care provider: associations of perceived quality and patient education", *International Journal for Quality in Healthcare*, Vol. 21 No. 3, pp. 206-213.



LAMPIRAN 1
KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER

PENGARUH LAYANAN TATAP-MUKA BERBASIS INTERPESONAL PADA *SERVICE QUALITY*, *PATIENT TRUST*, DAN *PATIENT SATISFACTION*: STUDI PADA PASIEEN YANG PERNAH MENGALAMI OPNAME ATAU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT YOGYAKARTA ATAU SOLO

Keterangan Pengisian

Sebelum mengisi semua daftar pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi data responden yang penting untuk penelitian ini. Setiap identitas yang Anda berikan akan dirahasiakan. Atas kesediaan Anda mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Profil Responden

1. Usia : Tahun

2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Status pekerjaan :

- a. Pelajar/mahasiswa
- b. Dosen

- c. Pegawai Swasta
- d. Pegawai Negri
- e. Lainnya.....

4. Pendapatan atau uang saku rata-rata per bulan :

- a. < Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000
- c. Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000
- d. Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000
- e. Rp 4.000.001 - Rp 5.000.000
- f. > Rp 5.000.000

5. Dirumah sakit mana Anda rawat inap atau rawat jalan?

- a. Bethesda
- b. Dr. Sardjito
- c. Panti Rapih
- d. Dr. Oen Surakarta
- e. Dr. Moewardi
- f. Kasih Ibu Surakarta
- g. Lainnya.....

B. Variabel Penelitian

Berikut merupakan pernyataan untuk menilai *Interpersonal-Based Medical Service Encounter (professional personnel, general administrative personnel, environment and space), Service Quality (response, reliability, assurance), patient trust, patient satisfaction* pada pasien yang pernah mengalami opname atau rawat jalan. Berilah tanda √ pada kolom yang tersedia sesuai dengan pernyataan yang mewakili pendapat Anda.

STS : Sangat Tidak Setuju N : Netral

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju S : Setuju

1. Interpersonal-Based Medical Service Encounters

a. Professional Personnel

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bahwa dokter bersikap profesional diseluruh					

	proses perawatan					
2.	Dokter akan merekomendasikan perawatan medis yang memadai sesuai dengan kebutuhan pasien					
3.	Dokter dapat memberikan jawaban yang menghilangkan keraguan saya					
4.	Dokter akan menginformasikan pasien mengenai rencana perawatan					
5.	Saya merasa bahwa para perawat bersikap profesional diseluruh proses perawatan					

b. General Administrative Personnel

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
6.	Pelayanan tatap-muka dapat dipercaya					
7.	Pegawai konter pelayanan dapat mengambil inisiatif dalam membantu prosedur registrasi, apotek, dan kasir untuk membuat semuanya lancar dan efisien					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
8.	Pegawai konter pelayanan dapat memberikan jawaban yang menghilangkan keraguan saya					
9.	Pegawai konter pelayanan memiliki sikap pelayanan yang baik					

c. Environment and Space (physical symbol)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
10.	Di dalam gedung rumah sakit memiliki arah yang jelas					
11.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang luas					
12.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman					
13.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu dengan penerangan yang baik					
14.	Rumah sakit memiliki toilet yang bersih					

2. Service Quality
a. Response

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Keseluruhan proses layanan memiliki sistem umpan balik (<i>feed back</i>) dan manajemen yang baik					
2.	Seluruh proses pelayanan mengijinkan pertanyaan untuk dijawab dengan mudah					
3.	Seluruh proses layanan dapat terselesaikan dalam waktu yang cepat					

b. Reliability

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
4.	Keseluruhan proses layanan memiliki catatan rincian transaksi yang lengkap					
5.	Proses layanan dapat diselesaikan sesuai dengan peraturan yang ada					
6.	Keseluruhan proses layanan tidak ada kesalahan					

c. Assurance

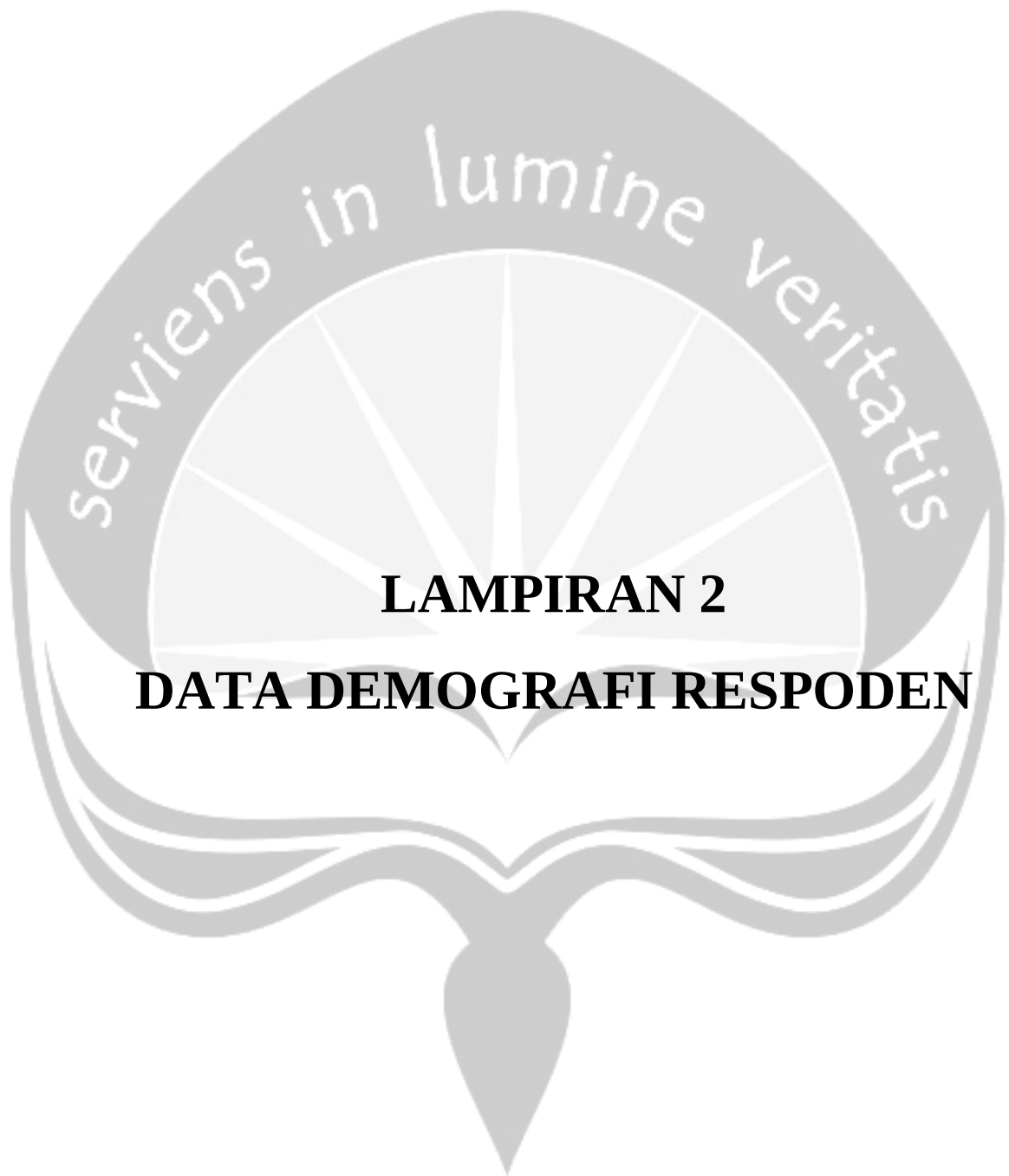
No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
7.	Proses layanan rumah sakit dapat memenuhi rencana pengobatan untuk pasien					
8.	Proses layanan rumah sakit memiliki mekanisme keamanan yang baik (misal: antiseptik untuk tangan, jarum satu kali pakai, dll)					
9.	Proses layanan rumah sakit dapat dipercaya					

3. Patient Trust

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai rumah sakit menjelaskan dengan jujur dan baik mengenai hasil diagnosis					
2	Pegawai rumah sakit menghargai perjanjian yang sudah dibuat oleh pasien (misal: persetujuan dari pasien untuk operasi, suntik, kateter, dll)					
3	Kebutuhan medis saya dapat dibantu oleh <i>general service personnel</i> (misal: dokter, apoteker, suster, dll)					
4	Saya percaya dokter untuk penilaian terhadap penyakit saya					
5	Saya mengandalkan dokter untuk memecahkan masalah					

4. Patient Satisfaction

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa senang dengan seluruh bentuk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit					
2	Saya percaya bahwa layanan medis pilihan yang tepat dalam memilih rumah sakit					
3	Saya akan merekomendasikan rumah sakit ini ke orang lain					
4	Saya sangat puas dengan seluruh layanan yang disediakan oleh rumah sakit					



LAMPIRAN 2
DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Usia Responden

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	16.00	2	.8	.8	.8
	17.00	2	.8	.8	1.6
	18.00	7	2.8	2.8	4.4
	19.00	30	12.0	12.0	16.4
	20.00	26	10.4	10.4	26.8
	21.00	37	14.8	14.8	41.6
	22.00	107	42.8	42.8	84.4
	23.00	25	10.0	10.0	94.4
	24.00	7	2.8	2.8	97.2
	25.00	2	.8	.8	98.0
	26.00	2	.8	.8	98.8
	27.00	1	.4	.4	99.2
	29.00	1	.4	.4	99.6
	35.00	1	.4	.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Laki-laki	107	42.8	42.8	42.8
	Perempuan	143	57.2	57.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	181	72.4	72.4	72.4
	Mahasiswa	16	6.4	6.4	78.8
	Pegawai swasta	33	13.2	13.2	92.0
	Wiraswasta	16	6.4	6.4	98.4
	Dosen	1	.4	.4	98.8
	Freelance	2	.8	.8	99.6
	Belum bekerja	1	.4	.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Pendapatan Responden

		Pendapatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	50	20.0	20.0	20.0
	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000	119	47.6	47.6	67.6
	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	40	16.0	16.0	83.6
	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	15	6.0	6.0	89.6
	Rp 4.000.001 - Rp 5.000.000	12	4.8	4.8	94.4
	> Rp 5.000.000	14	5.6	5.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Rumah Sakit Responden

Rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rs Betesdha	37	14.8	14.8	14.8
	Rs Dr Sarjito	3	1.2	1.2	16.0
	Rs Panti Rapih	70	28.0	28.0	44.0
	Rs Dr Oen	61	24.4	24.4	68.4
	Rs Moerwardi	4	1.6	1.6	70.0
	Rs Kasih Ibu	34	13.6	13.6	83.6
	Rumah sakit yang lainnya	41	16.4	16.4	100.0
Total		250	100.0	100.0	



PROFESSIONAL PERSONNEL

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pp1	16.65	4.706	.459	.739
pp2	16.60	3.837	.668	.663
pp3	16.70	4.146	.537	.713
pp4	16.58	4.552	.484	.731
pp5	16.73	3.860	.513	.728

GENERAL ADMINISTRATIVE PERSONNEL

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
gap1	11.80	3.112	.529	.788
gap2	12.17	2.548	.672	.720
gap3	12.22	3.088	.558	.775
gap4	11.97	2.677	.702	.704

ENVIRONMENT AND SPACE (PHYSICAL SYMBOL)

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
es1	16.07	7.012	.327	.850
es2	16.32	5.203	.787	.720
es3	16.35	5.011	.770	.723
es4	16.15	6.265	.572	.789
es5	16.38	5.732	.591	.783

RESPONSE

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
rs1	7.73	1.690	.592	.455
rs2	7.77	1.911	.442	.631
rs3	7.93	1.351	.461	.650

RELIABILITY

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
rl1	7.78	1.427	.668	.613
rl2	7.80	1.756	.607	.703
rl3	8.22	1.291	.571	.751

ASSURANCE

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
as1	8.47	1.541	.566	.792
as2	8.27	1.318	.640	.720
as3	8.40	1.397	.715	.641

PATIENT TRUST

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pt1	16.62	4.376	.469	.759
pt2	16.60	4.549	.488	.754
pt3	16.60	3.973	.535	.739
pt4	16.58	3.908	.618	.710
pt5	16.60	3.431	.648	.697

PATIENT SATISFACTION

Scale : ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ps1	12.55	3.031	.710	.791
ps2	12.37	3.185	.629	.824
ps3	12.40	2.786	.710	.790
ps4	12.48	2.966	.678	.804



LAMPIRAN 4
HASIL DATA RESPONDEN

[illegible]

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
27	23	2	1	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
28	23	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
30	22	2	1	1	7	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5
31	23	1	3	2	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5
32	22	1	1	1	7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	23	1	1	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
34	22	1	1	2	7	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
35	22	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
36	22	2	1	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3
37	20	1	1	1	7	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3
38	22	2	1	2	7	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4
39	23	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	23	1	1	2	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4
41	22	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
42	22	1	1	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4
43	21	2	1	1	1	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4
44	22	1	1	2	3	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	5	5	4
45	23	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
46	22	2	1	2	7	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
47	19	2	1	1	7	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	5	5	4	2
48	22	2	1	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4
49	22	2	1	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
50	22	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
51	22	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
52	22	1	3	3	7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	20	2	2	2	1	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
54	21	2	1	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	2
55	22	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	22	2	6	1	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3
57	22	2	1	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
58	22	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
59	22	2	1	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
60	22	1	3	6	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
61	22	2	2	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3
62	23	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	22	1	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
64	19	2	1	2	3	5	5	3	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	3
65	22	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	22	2	1	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
67	22	1	1	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	24	1	1	1	6	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	5	3
69	21	2	1	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3
70	22	1	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	4
71	22	1	1	2	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5
72	19	1	1	1	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
73	22	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
74	22	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
75	22	1	4	3	4	4	4	2	3	5	4	3	2	5	4	4	4	4	5
76	22	2	1	2	6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2
77	22	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	23	2	1	2	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
79	21	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4

[illegible]

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
106	20	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	2	3	2	5	5	4	3	3
107	22	1	6	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4
108	20	2	1	5	6	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	1
109	17	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3
110	22	2	4	3	6	3	1	1	2	3	2	2	2	4	5	5	5	5	4
111	22	2	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
112	20	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	20	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4
114	18	2	1	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	22	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
116	22	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4
117	20	2	1	2	7	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4
118	19	1	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	23	1	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
120	19	2	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
121	22	2	1	1	7	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2
122	21	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	22	1	1	2	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	2	4	4
124	20	1	1	2	1	4	4	3	4	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3
125	19	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
126	19	2	2	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	22	2	3	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	22	2	1	2	4	4	4	5	3	3	4	2	2	2	4	5	4	4	4
129	19	1	1	1	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
130	19	2	1	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
131	20	2	1	3	7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
132	20	1	1	1	6	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
133	18	2	1	1	7	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4
134	22	1	1	2	4	4	4	5	2	5	4	3	3	4	2	5	4	3	3
135	23	2	1	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
136	22	1	3	5	7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
137	26	2	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	22	2	1	2	1	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
139	19	2	1	2	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	22	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
141	22	2	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
142	21	2	3	3	6	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2
143	18	2	1	6	7	5	5	3	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5
144	20	1	1	1	7	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3
145	23	2	3	4	6	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
146	20	1	1	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3
147	23	1	1	2	2	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4
148	22	2	1	2	1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
149	20	1	1	3	4	2	3	2	4	2	2	2	1	3	4	4	3	4	3
150	22	2	1	1	1	4	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4
151	21	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
152	25	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	22	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
154	17	2	1	1	7	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
155	21	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	21	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3
157	21	1	1	2	7	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
158	20	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
159	21	2	3	1	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3
160	19	1	3	1	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
161	22	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
162	18	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
163	27	1	3	2	7	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4
164	20	2	1	1	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3
165	22	1	2	1	4	3	5	5	5	3	5	2	3	3	5	5	5	5	5
166	21	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	5	5
167	20	2	1	2	6	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4
168	20	2	1	1	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2
169	23	1	1	2	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4
170	22	2	3	3	7	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	4	2	2
171	22	1	1	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
172	22	2	1	1	7	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
173	21	1	1	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2
174	24	1	1	2	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5
175	22	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
176	18	2	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5
177	24	1	3	6	1	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
178	22	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4
179	22	2	3	6	6	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3
180	22	2	1	1	6	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1
181	20	2	1	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	3	2	1	2	1	2
182	22	1	2	1	6	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
183	22	2	1	1	6	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
184	21	2	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	22	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
186	23	2	4	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
187	22	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	21	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
189	19	1	1	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	5	3	3	3
190	24	1	1	1	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5
191	22	1	4	2	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5
192	22	1	1	2	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	20	2	1	4	3	4	3	3	5	5	5	5	1	4	5	5	2	3	4
194	21	1	1	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
195	21	2	1	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
196	22	1	1	3	1	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2
197	19	1	1	2	4	2	4	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	4	1
198	21	1	1	2	6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
199	24	1	4	6	6	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3
200	20	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
201	22	1	1	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3
202	23	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4
203	24	1	4	2	6	4	5	5	5	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3
204	29	1	1	6	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
205	25	2	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4
206	22	1	1	4	6	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	2	3	4
207	23	1	1	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4
208	19	2	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	21	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
210	22	1	5	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
211	22	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3
212	19	2	1	2	7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
213	19	2	1	2	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
214	20	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
215	22	1	1	2	1	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4
216	22	2	1	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	5	3
217	20	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4
218	22	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
219	22	1	1	2	7	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3
220	22	1	1	1	3	3	4	4	3	2	4	1	2	2	3	4	3	4	4
221	19	1	1	4	1	4	5	4	4	2	5	5	3	4	4	4	2	2	4
222	20	1	3	2	6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
223	21	2	1	2	1	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5
224	22	2	1	1	7	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
225	18	2	1	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
226	19	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
227	19	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
228	16	2	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
229	20	2	2	2	1	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	2	2	2
230	19	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
231	21	2	1	2	3	4	2	1	1	4	2	2	1	1	2	2	2	1	3
232	21	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
233	21	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2
234	19	2	1	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
235	19	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3

No	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	RS	pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	gap1	gap2	gap3	gap4	es1	es2	es3	es4	es5
236	19	2	1	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
237	19	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1
238	24	1	1	1	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5
239	19	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
240	22	1	1	5	6	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4
241	23	1	3	5	4	3	4	4	3	2	1	3	3	3	4	2	2	2	1
242	22	1	3	5	7	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
243	35	1	3	5	7	5	5	4	2	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4
244	21	2	1	2	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
245	23	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	2
246	23	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	2
247	22	2	1	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	22	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	5	4	4	2	3	3	3	2
249	22	2	4	4	6	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4
250	22	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3

No	es5	rs1	rs2	rs3	rl1	rl2	rl3	as1	as2	as3	pt1	pt2	pt3	pt4	pt5	ps1	ps2	ps3	ps4
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
9	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
10	3	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
12	4	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3
18	5	5	4	3	4	3	4	2	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4
19	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
20	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
21	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
22	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
24	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
25	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4

No	es5	rs1	rs2	rs3	rl1	rl2	rl3	as1	as2	as3	pt1	pt2	pt3	pt4	pt5	ps1	ps2	ps3	ps4
27	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
30	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
31	5	4	3	4	2	2	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4
32	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
35	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	3	4	2	4	4	3	5	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3
37	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	2	5	3	3
38	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
39	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
44	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
45	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
47	2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	3	2	4	5	1	3	2	4	1
48	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
51	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5

No	es5	rs1	rs2	rs3	rl1	rl2	rl3	as1	as2	as3	pt1	pt2	pt3	pt4	pt5	ps1	ps2	ps3	ps4
53	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
54	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
60	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
62	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
63	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
66	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
68	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	5	4	3
69	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
70	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
74	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
76	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3

No	es5	rs1	rs2	rs3	rl1	rl2	rl3	as1	as2	as3	pt1	pt2	pt3	pt4	pt5	ps1	ps2	ps3	ps4
79	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
85	3	4	4	2	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3
86	3	4	4	2	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
89	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
91	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4
92	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
93	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
94	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5
98	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4
99	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
100	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
101	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
102	4	2	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3
104	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

No	es5	rs1	rs2	rs3	rl1	rl2	rl3	as1	as2	as3	pt1	pt2	pt3	pt4	pt5	ps1	ps2	ps3	ps4
235	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
237	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
238	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5
239	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4
240	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
241	1	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3
242	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
244	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4
245	2	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
246	2	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
247	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
248	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
249	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
250	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4



LAMPIRAN 5
UJI REGRESI SEDERHANA DAN
BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas layanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.458	.455	.38463

a. Predictors: (Constant), Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.953	1	30.953	209.227	.000 ^a
	Residual	36.689	248	.148		
	Total	67.643	249			

a. Predictors: (Constant), Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal

b. Dependent Variable: Kualitas layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.298	.185			7.008	.000
	Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal	.683	.047	.676		14.465	.000

a. Dependent Variable: Kualitas layanan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.489	.487	.45046

a. Predictors: (Constant), Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.233	1	48.233	237.706	.000 ^a
	Residual	50.322	248	.203		
	Total	98.555	249			

a. Predictors: (Constant), Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	.217		3.267	.001
	Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal	.853	.055	.700	15.418	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas layanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepercayaan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.563	.37593

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.487	1	45.487	321.872	.000 ^a
	Residual	35.047	248	.141		
	Total	80.535	249			

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Kepercayaan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.836	.182		4.588	.000
	Kualitas layanan	.820	.046	.752	17.941	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan pasien

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan pasien	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.638	.636	.37935

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.866	1	62.866	436.842	.000 ^a
	Residual	35.690	248	.144		
	Total	98.555	249			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan pasien

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.420	.174		2.415	.016
	Kepercayaan pasien	.884	.042	.799	20.901	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan pasien, Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.690	.687	.35178

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan pasien, Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.989	2	33.994	274.700	.000 ^a
	Residual	30.566	247	.124		
	Total	98.555	249			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan pasien, Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.113	.181		-.621	.535
	Persepsi layanan tatap-muka berbasis interpersonal	.371	.058	.304	6.434	.000
	Kepercayaan pasien	.661	.052	.597	12.635	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien