

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini maka ada beberapa kesimpulan serta saran-saran yang dapat diambil yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

5.1 Kesimpulan

1. Diketahui karakteristik pengguna jasa/ pasien RS. Bethesda dalam penelitian ini berdasarkan nilai persentase yang terbesar adalah sebagai berikut:

- a. Sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan.
- b. Sebagian besar berumur 26 – 35 tahun.
- c. Tingkat pendidikan terakhir adalah SMA dan D1/D2/D3/Sarjana Muda.
- d. Pekerjaan sebagai karyawan swasta.
- e. Penghasilan berkisar antara Rp 400.000 s/d Rp 800.000
- f. Pertama kali berobat sebagian besar adalah 1 – 2 tahun yang lalu.
- g. Frekuensi berobat dalam kurun 1 tahun terakhir adalah 1 – 3 kali.
- h. Jarak dari tempat tinggal ke RS.Bethesda sebagian besar adalah ≤ 5 km.
- i. Alasan berobat sebagian besar adalah untuk pengobatan penyakit umum/ berganti-ganti
- j. Dasar utama mereka adalah atas pertimbangan pribadi/ keluarga
- k. Sebagian besar tidak memiliki dokter pribadi
- l. Sebagian besar tidak memiliki kartu berobat rumah sakit lain

2. Pada uji t hasil olah data ternyata dengan tingkat signifikansi 5 %, variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X3) berpengaruh secara individual terhadap Keinginan Mendapatkan Layanan Medis. Sedangkan Fasilitas Fisik (X2) tidak berpengaruh secara individual terhadap Keinginan Mendapatkan Layanan Medis.
3. Pada uji F hasil olah data ditunjukkan bahwa nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau nilai F statistik 130,052 lebih besar dari nilai F tabel 2,197, maka kesimpulannya H_0 ditolak. Jadi dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh dari variabel-variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Citra Merek secara bersama-sama terhadap Keinginan pengguna jasa RS. Bethesda untuk mendapatkan layanan medis.
4. Dari hasil olahan analisis regresi dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square 0,796 atas Keinginan pengguna jasa RS. Bethesda untuk mendapatkan layanan medis menunjukkan bahwa variabel independent $X_1 \rightarrow X_3$ secara bersama-sama mempengaruhi 79,6% Keinginan pengguna jasa RS. Bethesda untuk mendapatkan layanan medis sehingga model yang digunakan dapat dikatakan baik. Sisanya sebesar 20,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel independent di luar model regresi penelitian ini.
5. Variabel yang secara signifikan berpengaruh paling dominant terhadap Keinginan pengguna jasa RS. Bethesda untuk mendapatkan layanan medis (Y) adalah variabel Citra Merek (X3).

6. Dengan didasarkan urutan tingkat bobot mutu variabel-variabel yang digunakan oleh pengguna jasa RS. Bethesda, maka dapat dikelompokkan menjadi 2 urutan tingkat, yaitu :
 1. Kualitas Pelayanan dan Keinginan.
 2. Fasilitas Fisik dan Citra Merek.
7. Dari hasil analisis data tentang ada atau tidaknya perbedaan Keinginan mendapatkan layanan medis oleh pengguna jasa RS. Bethesda yang ditinjau dari perbedaan karakteristik pengguna jasa/ responden, tidak ditemukannya perbedaan yang berarti. Maka berdasarkan perbedaan karakteristik pengguna jasa RS. Bethesda yang diteliti, tidak terdapat perbedaan dalam Keinginan mereka untuk mendapatkan layanan medis RS. Bethesda.

5.2 Saran-saran

Dari penelitian ini ada beberapa saran yang peneliti berikan pada RS. Bethesda, yaitu :

1. Hanya dengan mengubah atau meningkatkan Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X3) saja maka Keinginan untuk mendapatkan layanan medis (Y) oleh pengguna jasa RS. Bethesda dapat ditingkatkan. Walaupun demikian sebaiknya RS. Bethesda juga melakukan prioritas pembenahan pada Fasilitas Fisik, dikarenakan variabel tersebut memiliki rata-rata hitung/ tingkat bobot mutunya lebih rendah dari rata-rata hitung/ tingkat bobot mutu variabel Kualitas Pelayanan, dan Keinginan.
2. Pembenahan yang dapat dilakukan RS. Bethesda untuk meningkatkan Citra Merek adalah dengan meningkatkan kinerja RS. Bethesda, sehingga manfaat

yang diharapkan pasien dapat terpenuhi. Yang dapat dilakukan RS. Bethesda adalah dengan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap RS. Bethesda. Seperti : meningkatkan kepercayaan pasien terhadap dokter dalam mendiagnosa dan memberikan obat, meningkatkan kepercayaan pasien terhadap karyawan dalam hal administrasinya, dan sebagainya. Dengan cara ini dapat menjaga hubungan emosional yang terjalin dengan pasien, tidak hanya karena kepentingan dan manfaat semata-mata.

3. Pembenahan yang dapat dilakukan RS. Bethesda untuk meningkatkan Fasilitas Fisik adalah meningkatkan kinerja RS. Bethesda yang berkaitan dengan manfaat yang dapat dirasakan oleh semua pengguna jasa RS. Bethesda dan meningkatkan hubungan emosional pasien dengan RS. Bethesda yang berkaitan dengan meningkatnya rasa memiliki pasien terhadap RS. Bethesda. Cara ini sekaligus mendukung peningkatan Citra Merek.
4. Pembenahan yang dapat dilakukan RS. Bethesda untuk meningkatkan Keinginan pengguna jasa RS. Bethesda untuk mendapatkan layanan medis adalah dengan memberikan *service/* pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Hendaknya RS. Bethesda mereaktualisasikan citranya yang selama ini dipegang teguh yaitu sebagai Rumah Sakit Tulung dengan mottonya “Tolong Dulu Urusan Belakangan”.

DAFTAR PUSTAKA

- Allport, Gordon W (1967, *Readings in Attitude Theory and Measurement*, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Arif Pratisto (2004), *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko (19870, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen edisi 1*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Eagle, J.F Blackwell, R.D., Miniard, P.W (1995), *Consumer Behavior*, Sixth Edition, Dryden Press, Chicago.
- John C. Mowen dan Michael Minor (2002), *Perilaku Manajemen*, Alih bahas Lina Salim, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip (1997), *Dasar-dasar Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih bahasa Ancella Anitawati, Hermaawan, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip (1997), *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih bahasa Drs. Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (1997), *Marketing Management: Alanysis, Planning and Contol*, 5th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing vol. 64, no.1.

Purbayu Budi Santoso dan Ashari (2005), *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Andi Offset, Yogyakarta.

Rambat Lupiyadi (2001), *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.

Stanton, William. J, Alih bahasa : Yohanes Lumarti (1980), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.

Sugiono (2001), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Supranto (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*, Usahawan No. 05 th. XXVI.

Tjiptono, Fandy (1996), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2000), *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein (2000), *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen Edisi 1*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zeithaml, Valeris, dan Mary J. Bitner (1996), *Service Marketing*, The Me Graw Hill Companies.



LAMPIRAN 1 :

✓ Surat Ijin Penelitian



Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM)
RUMAH SAKIT BETHESDA

JL. JEND. SUDIRMAN 70 ☎ (0274) 586688, 562246 YOGYAKARTA 55224

Direktur	561774	ICU/UPI	586705
Sekretariat	586695	Piutang	586706
Humas & Pemasaran	586701	AKPN	586703
Hot Line AIDS	583785	P.O. BOX	1124 YK
Gawat Darurat	586708	Facsimile	(0274) 563312



SURAT KETERANGAN

No. : 1144/L. 98/2006

Dengan ini Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

Nama : Putriyani
NPM : 13064/EM

telah selesai melakukan penelitian/pengambilan data di RS Bethesda Yogyakarta mulai tanggal 23 November s.d. 10 Desember 2005, dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik dan Citra Merek terhadap Keinginan Mendapatkan Layanan Medis (Studi Kasus pada RS Bethesda Yogyakarta).*

Demikian surat keterangan ini untuk yang bersangkutan, agar dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 25 Maret 2006

Pgs. Direktur



Heru Adi Prasetya, MM., Ak.

S/w/skrt4/penelitian/keterangan



LAMPIRAN 2 :

- ✓ *Data Mentah Uji Coba Alat Ukur*
- ✓ *Uji Validitas dan Reliabilitas*

no resp	Kualitas Layanan			Jml	rata-rata KL	Fasilitas Fisik					jml	rata-rata FF
	KI1	KI2	KI3			Ff1	Ff2	Ff3	Ff4	Ff5		
1	4	4	4	12	4	4	3	3	3	3	16	3.2
2	3	3	3	9	3	3	4	3	4	4	18	3.6
3	2	2	3	7	2.33	3	3	2	3	3	14	2.8
4	3	3	4	10	3.33	4	4	4	3	3	18	3.6
5	4	4	4	12	4	2	3	3	3	3	14	2.8
6	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	19	3.8
7	4	4	5	13	4.33	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	4	12	4	3	4	3	4	3	17	3.4
9	5	4	4	13	4.33	4	4	3	4	3	18	3.6
10	4	4	4	12	4	3	3	3	4	3	16	3.2
11	4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	17	3.4
12	3	4	5	12	4	4	4	4	4	4	20	4
13	3	5	5	13	4.33	4	5	5	3	3	20	4
14	4	4	4	12	4	3	4	4	3	4	18	3.6
15	4	4	4	12	4	3	4	3	3	3	16	3.2
16	4	4	4	12	4	3	3	4	4	4	18	3.6
17	3	3	4	10	3.33	4	3	3	2	3	15	3
18	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	23	4.6
19	5	4	4	13	4.33	4	5	5	4	4	22	4.4
20	4	4	3	11	3.66	4	4	4	3	4	19	3.8
21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	20	4
22	4	4	3	11	3.66	3	3	3	3	4	16	3.2
23	4	4	4	12	4	4	5	4	3	3	19	3.8
24	3	3	4	10	3.33	4	3	3	3	3	16	3.2
25	3	3	4	10	3.33	4	5	5	4	3	21	4.2
26	3	3	4	10	3.33	3	3	3	3	3	15	3
27	4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	17	3.4
28	2	4	4	10	3.33	4	4	4	3	3	18	3.6
29	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3
30	4	4	3	11	3.66	4	4	4	3	3	18	3.6

Citra Merek					jml	rata-rata CM	Keinginan/ Niat				jml	rata-rata N
Cm1	Cm2	Cm3	Cm4	Cm5			N1	N2	N3	N4		
3	4	3	3	4	17	3.4	4	4	4	4	16	4
3	3	3	4	4	17	3.4	4	3	4	4	15	3.75
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3
4	3	3	3	4	17	3.4	3	3	4	4	14	3.5
3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4
3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	14	3.5
3	4	4	3	4	18	3.6	4	4	5	4	17	4.25
4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4
4	3	3	3	4	17	3.4	4	3	4	4	15	3.75
3	3	3	4	4	17	3.4	4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	4	4	14	3.5
4	4	3	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	4	16	3.2	3	4	4	3	14	3.5
4	3	3	4	4	18	3.6	4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3
5	5	4	5	5	24	4.8	5	5	5	5	20	5
4	3	3	4	5	19	3.8	3	3	4	3	13	3.25
4	4	2	4	4	18	3.6	4	4	4	5	17	4.25
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	19	4.75
3	3	3	4	4	17	3.4	4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	5	17	3.4	3	3	5	3	14	3.5
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3
4	4	2	3	4	17	3.4	3	3	4	3	13	3.25
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	4	16	3.2	4	3	3	4	14	3.5
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	4	4	16	4

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KL1	3.7700	.7086	100.0
2.	KL2	3.8000	.6195	100.0
3.	KL3	3.8000	.6356	100.0
4.	FF1	3.8600	.6034	100.0
5.	FF2	3.8300	.6522	100.0
6.	FF3	3.6700	.6825	100.0
7.	FF4	3.5200	.6587	100.0
8.	FF5	3.6400	.5949	100.0
9.	CM1	3.6600	.6391	100.0
10.	CM2	3.5600	.6247	100.0
11.	CM3	3.4300	.6705	100.0
12.	CM4	3.6000	.6356	100.0
13.	CM5	3.9000	.5774	100.0
14.	N1	3.6800	.5840	100.0
15.	N2	3.6900	.6146	100.0
16.	N3	3.9400	.5829	100.0
17.	N4	3.8000	.6356	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	63.1500	49.8460	7.0602	17

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KL1	59.3800	44.5006	.5123	.9162
KL2	59.3500	45.6237	.4586	.9171
KL3	59.3500	43.5833	.6981	.9106
FF1	59.2900	44.4908	.6201	.9128
FF2	59.3200	46.4016	.3398	.9206
FF3	59.4800	44.8784	.4923	.9166
FF4	59.6300	45.2860	.4654	.9172
FF5	59.5100	44.4140	.6404	.9123
CM1	59.4900	43.4443	.7113	.9102
CM2	59.5900	43.7191	.6944	.9107
CM3	59.7200	44.2844	.5728	.9142
CM4	59.5500	43.8056	.6699	.9114
CM5	59.2500	44.7955	.6104	.9131
N1	59.4700	44.1708	.6872	.9111
N2	59.4600	43.3620	.7545	.9091
N3	59.2100	44.1272	.6946	.9110
N4	59.3500	43.5833	.6981	.9106

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 17

Alpha = .9180

Reliability Kualitas Layanan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KL1	3.7700	.7086	100.0
2.	KL2	3.8000	.6195	100.0
3.	KL3	3.8000	.6356	100.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	11.3700	2.2759	1.5086	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KL1	7.6000	1.0707	.4794	.5283
KL2	7.5700	1.2375	.4749	.5355
KL3	7.5700	1.2577	.4308	.5911

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 3

Alpha = .6498

Reliability Fasilitas Fisik

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	FF1	3.8600	.6034	100.0
2.	FF2	3.8300	.6522	100.0
3.	FF3	3.6700	.6825	100.0
4.	FF4	3.5200	.6587	100.0
5.	FF5	3.6400	.5949	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18.5200	4.7774	2.1857	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
FF1	14.6600	3.3378	.4879	.6626
FF2	14.6900	3.3878	.4016	.6967
FF3	14.8500	3.0177	.5457	.6364
FF4	15.0000	3.2929	.4394	.6818
FF5	14.8800	3.3390	.4988	.6588

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 5

Alpha = .7154

Reliability Citra Merek

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	CM1	3.6600	.6391	100.0
2.	CM2	3.5600	.6247	100.0
3.	CM3	3.4300	.6705	100.0
4.	CM4	3.6000	.6356	100.0
5.	CM5	3.9000	.5774	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
----------------	------	----------	---------	----------------

SCALE 18.1500 5.6641 2.3799 5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
CM1	14.4900	3.5858	.6899	.7468
CM2	14.5900	3.6787	.6656	.7551
CM3	14.7200	3.7390	.5690	.7855
CM4	14.5500	3.7045	.6357	.7640
CM5	14.2500	4.2702	.4445	.8174

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 5
Alpha = .8118

Reliability Keinginan mendapatkan layanan medis

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	N1	3.6800	.5840	100.0
2.	N2	3.6900	.6146	100.0
3.	N3	3.9400	.5829	100.0
4.	N4	3.8000	.6356	100.0

Statistics for SCALE Mean 15.1100 Variance 3.8161 Std Dev 1.9535 N of Variables 4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
N1	11.4300	2.2678	.6864	.7582
N2	11.4200	2.1248	.7331	.7342
N3	11.1700	2.4658	.5520	.8170
N4	11.3100	2.2363	.6185	.7900

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 4
Alpha = .8223

LAMPIRAN 3 :

- ✓ Hasil Analisis Frequencies
- ✓ Hasil Analisis Regresi atas Keinginan
- ✓ Hasil Analisis Regresi atas Loyalitas
- ✓ Hasil Analisis T-Test
- ✓ Hasil Analisis Independent Sample T-Test
- ✓ Hasil Analisis Chi-Square

Frequencies

JENISKEL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	45,0	45,0	45,0
	Perempuan	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 25 th	22	22,0	22,0	22,0
	26 - 35 th	37	37,0	37,0	59,0
	36 - 45 th	22	22,0	22,0	81,0
	46 - 55 th	15	15,0	15,0	96,0
	lebih dari 55 th	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

PENDIDIK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	1,0	1,0	1,0
	SMP	6	6,0	6,0	7,0
	SMA	34	34,0	34,0	41,0
	D1/D2/D3/Sarjana Muda	33	33,0	33,0	74,0
	D4/S1	23	23,0	23,0	97,0
	S2/S3	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

PEKERJAA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mahasiswa/pelajar	11	11,0	11,0	11,0
	pegawai negeri	6	6,0	6,0	17,0
	karyawan swasta	41	41,0	41,0	58,0
	wiraswasta	36	36,0	36,0	94,0
	lain-lain	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

PENGHASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang dari Rp 500.000	25	25,0	25,0	25,0
	Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	34	34,0	34,0	59,0
	Rp 1.000.000b s/d Rp 1.500.000	28	28,0	28,0	87,0
	Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	7	7,0	7,0	94,0
	lebih dari Rp 2.000.000	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

WAKTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang dari 1 th	17	17,0	17,0	17,0
	1 - 2 th	28	28,0	28,0	45,0
	2 - 3 th	20	20,0	20,0	65,0
	3 - 4 th	16	16,0	16,0	81,0
	4 - 5 th	8	8,0	8,0	89,0
	lebih dari 5 th	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

FREKUENS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 3 kali	57	57,0	57,0	57,0
	4 - 6 kali	34	34,0	34,0	91,0
	7 - 9 kali	7	7,0	7,0	98,0
	10 - 12 kali	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

JARAK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang dari 5 km	34	34,0	34,0	34,0
	5 - 10 km	24	24,0	24,0	58,0
	10 - 15 km	21	21,0	21,0	79,0
	15 - 20 km	11	11,0	11,0	90,0
	lebih dari 20 km	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

ALASAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mengecek kesehatan	34	34,0	34,0	34,0
	pengobatan penyakit tertentu	16	16,0	16,0	50,0
	pengobatan penyakit tidak sama	41	41,0	41,0	91,0
	lain-lain	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

DASAR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pertimbangan pribadi	70	70,0	70,0	70,0
	rujukan/saran dokter	24	24,0	24,0	94,0
	lain-lain	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

DOKTER

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya, dokter tersebut di rs. bethesda	34	34,0	34,0	34,0
	ya, dokter tidak di rs. bethesda	18	18,0	18,0	52,0
	tidak memiliki	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

KARTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	memiliki	40	40,0	40,0	40,0
	tidak memiliki	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Regression atas Keinginan Mendapatkan Layanan Medis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	3.78	.488	100
X1	3.7900	.50286	100
X2	3.7040	.43714	100
X3	3.6300	.47599	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.740	.654	.863
	X1	.740	1.000	.535	.651
	X2	.654	.535	1.000	.686
	X3	.863	.651	.686	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 ^a	.803	.796	.220

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.949	3	6.316	130.052	.000 ^a
	Residual	4.663	96	.049		
	Total	23.612	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.242E-02	.206		.400	.690
	X1	.290	.059	.299	4.935	.000
	X2	7.380E-02	.071	.066	1.046	.298
	X3	.640	.072	.623	8.872	.000

a. Dependent Variable: Y

T-Test dengan test value 3,00

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X1	100	3.7879	.50310	.05031
X2	100	3.7040	.43714	.04371
X3	100	3.6300	.47599	.04760
Y	100	3.7775	.48837	.04884

One-Sample Test

	Test Value = 3.00					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1	15.661	99	.000	.7879	.6881	.8877
X2	16.105	99	.000	.7040	.6173	.7907
X3	13.236	99	.000	.6300	.5356	.7244
Y	15.920	99	.000	.7775	.6806	.8744

T-Test dengan test value 3,63

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X1	100	3.7879	.50310	.05031
X2	100	3.7040	.43714	.04371
X3	100	3.6300	.47599	.04760
Y	100	3.7775	.48837	.04884

One-Sample Test

	Test Value = 3.63					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1	3.139	99	.002	.1579	.0581	.2577
X2	1.693	99	.094	.0740	-.0127	.1607
X3	.000	99	1.000	.0000	-.0944	.0944
Y	3.020	99	.003	.1475	.0506	.2444

T-Test (Jenis Kelamin)

Group Statistics

JENISKEL	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y Laki-laki	45	3.73	.487	.073
Perempuan	55	3.81	.491	.066

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Y	Equal variance assumed	.064	.801	-.817	98	.416	-.08	.098	-.275	.115
	Equal variance not assumed			-.817	94.441	.416	-.08	.098	-.275	.115

T-Test (Kepemilikan Kartu Berobat RS lain)

Group Statistics

KARTU	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y Ya	40	3.85	.456	.072
Tidak	60	3.73	.507	.065

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Y	Equal variance assumed	.952	.332	1.215	98	.227	.12	.099	-.077	.318
	Equal variance not assumed			1.241	89.584	.218	.12	.097	-.073	.314

Oneway (Umur)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
16 - 25 tahun	22	3.72	.438	.093	3.52	3.91	3	5
26 - 35 tahun	37	3.82	.523	.086	3.65	4.00	3	5
36 - 45 tahun	22	3.76	.485	.103	3.55	3.98	3	5
46 - 55 tahun	15	3.73	.547	.141	3.43	4.04	3	5
lebih dari 55 tahu	4	3.94	.315	.157	3.44	4.44	4	4
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.446	4	95	.775

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.302	4	.075	.308	.872
Within Groups	23.310	95	.245		
Total	23.612	99			

Oneway (Pendidikan Terakhir)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
SD	1	3.50					4	4
SMP	6	3.71	.431	.176	3.26	4.16	3	4
SMA	34	3.77	.482	.083	3.60	3.94	3	5
D1/D2/D3/Sarjana Mu	33	3.80	.432	.075	3.65	3.96	3	5
D4/S1	23	3.74	.546	.114	3.50	3.98	3	5
S2/S3	3	4.08	1.010	.583	1.57	6.59	3	5
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.422	5	94	.224

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.443	5	.089	.359	.875
Within Groups	23.169	94	.246		
Total	23.612	99			

Oneway (Pekerjaan)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Mahasiswa/Pelajar	11	3.64	.574	.173	3.25	4.02	3	5
Pegawai Negeri	6	3.96	.797	.325	3.12	4.79	3	5
Karyawan Swasta	41	3.83	.529	.083	3.66	4.00	3	5
Wiraswasta	36	3.73	.375	.063	3.60	3.86	3	5
Lain-lain	6	3.79	.292	.119	3.48	4.10	4	4
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.041	4	95	.021

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.611	4	.153	.630	.642
Within Groups	23.001	95	.242		
Total	23.612	99			

Oneway (Penghasilan)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kurang dari Rp 400.000	25	3.73	.439	.088	3.55	3.91	3	5
Rp 400.000 - Rp 800.000	34	3.88	.594	.102	3.68	4.09	3	5
Rp 800.000 - Rp 1.200.000	28	3.74	.459	.087	3.56	3.92	3	5
Rp 1.200.000 - 1.600.000	7	3.82	.238	.090	3.60	4.04	4	4
lebih dari Rp 1.600.000	6	3.50	.274	.112	3.21	3.79	3	4
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.737	4	95	.033

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.943	4	.236	.988	.418
Within Groups	22.669	95	.239		
Total	23.612	99			

Oneway (Waktu pertama kali berobat)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kurang dari 1 tahun	17	3.68	.412	.100	3.46	3.89	3	4
1 - 2 tahun	28	3.93	.504	.095	3.73	4.12	3	5
2 - 3 tahun	20	3.70	.456	.102	3.49	3.91	3	5
3 - 4 tahun	16	3.81	.616	.154	3.48	4.14	3	5
4 - 5 tahun	8	3.78	.558	.197	3.31	4.25	3	5
lebih dari 5 tahun	11	3.64	.323	.097	3.42	3.85	3	4
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.383	5	94	.238

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.172	5	.234	.981	.433
Within Groups	22.440	94	.239		
Total	23.612	99			

Oneway (Frekuensi Berobot)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1 - 3 kali	57	3.78	.499	.066	3.64	3.91	3	5
4 - 6 kali	34	3.71	.444	.076	3.56	3.87	3	5
7 - 9 kali	7	4.07	.590	.223	3.53	4.62	4	5
10 - 12 kali	2	3.88	.530	.375	-.89	8.64	4	4
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.353	3	96	.787

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.764	3	.255	1.070	.365
Within Groups	22.848	96	.238		
Total	23.612	99			

Oneway (Jarak)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kurang dari 5 km	34	3.63	.449	.077	3.47	3.78	3	5
5 - 10 km	24	3.92	.535	.109	3.69	4.14	3	5
10 - 15 km	21	3.73	.447	.097	3.52	3.93	3	5
15 - 20 km	11	3.82	.372	.112	3.57	4.07	3	4
lebih dari 20 km	10	4.03	.583	.184	3.61	4.44	3	5
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.518	4	95	.722

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.942	4	.485	2.128	.083
Within Groups	21.670	95	.228		
Total	23.612	99			

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
X1 kurang dari 5 km	34	3.6078	.43010	.07376	3.4578	3.7579	3.00	4.33
5 - 10 km	24	3.9167	.44233	.09029	3.7299	4.1034	3.00	5.00
10 - 15 km	21	3.7937	.58191	.12698	3.5288	4.0585	2.33	5.00
15 - 20 km	11	3.7879	.52223	.15746	3.4370	4.1387	2.33	4.33
lebih dari 20 km	10	4.1000	.52234	.16518	3.7263	4.4737	3.00	5.00
Total	100	3.7900	.50286	.05029	3.6902	3.8898	2.33	5.00
X2 kurang dari 5 km	34	3.6765	.48496	.08317	3.5073	3.8457	2.80	4.40
5 - 10 km	24	3.8250	.42247	.08624	3.6466	4.0034	3.20	4.60
10 - 15 km	21	3.5714	.39133	.08540	3.3933	3.7496	2.80	4.20
15 - 20 km	11	3.6727	.42212	.12727	3.3891	3.9563	2.80	4.20
lebih dari 20 km	10	3.8200	.38239	.12092	3.5465	4.0935	3.40	4.60
Total	100	3.7040	.43714	.04371	3.6173	3.7907	2.80	4.60
X3 kurang dari 5 km	34	3.5529	.42372	.07267	3.4051	3.7008	3.00	5.00
5 - 10 km	24	3.7583	.58971	.12037	3.5093	4.0073	3.00	5.00
10 - 15 km	21	3.5714	.41610	.09080	3.3820	3.7608	3.00	4.80
15 - 20 km	11	3.6182	.39451	.11895	3.3531	3.8832	3.00	4.20
lebih dari 20 km	10	3.7200	.55136	.17436	3.3256	4.1144	3.00	4.80
Total	100	3.6300	.47599	.04760	3.5356	3.7244	3.00	5.00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X1	.318	4	95	.865
X2	.734	4	95	.571
X3	.761	4	95	.553

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X1	Between Groups	2.475	4	.619	2.605	.041
	Within Groups	22.560	95	.237		
	Total	25.034	99			
X2	Between Groups	.892	4	.223	1.175	.327
	Within Groups	18.027	95	.190		
	Total	18.918	99			
X3	Between Groups	.752	4	.188	.824	.513
	Within Groups	21.678	95	.228		
	Total	22.430	99			

Oneway (Alasan Berobat)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Alasan A	34	3.76	.549	.094	3.57	3.95	3	5
Alasan B	16	3.83	.530	.133	3.55	4.11	3	5
Alasan C	41	3.79	.405	.063	3.66	3.91	3	5
Lain-lain	9	3.72	.592	.197	3.27	4.18	3	5
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.122	3	96	.344

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.086	3	.029	.117	.950
Within Groups	23.526	96	.245		
Total	23.612	99			

Oneway (Dasar Berobat)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Pertimbangan pribadi	70	3.79	.505	.060	3.67	3.91	3	5
Rujukan/saran dokter	24	3.75	.454	.093	3.56	3.94	3	5
lain-lain	6	3.75	.500	.204	3.23	4.27	3	4
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.500	2	97	.608

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.032	2	.016	.067	.936
Within Groups	23.579	97	.243		
Total	23.612	99			

Oneway (Kepemilikan Dokter Pribadi)

Descriptives

Y

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Ya,dokter di RS Bethesda	34	3.77	.498	.085	3.60	3.95	3	5
Ya,dokter tidak di RS. Bethesda	18	3.68	.506	.119	3.43	3.93	3	5
Tidak memiliki dokter pribadi	48	3.82	.480	.069	3.68	3.96	3	5
Total	100	3.78	.488	.049	3.68	3.87	3	5

Test of Homogeneity of Variances

Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.122	2	97	.886

ANOVA

Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.248	2	.124	.514	.600
Within Groups	23.364	97	.241		
Total	23.612	99			



LAMPIRAN 4 :

✓ Kuesioner

✓ Data Mentah Penelitian

no resp	jenis kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	penghasilan	waktu berobat	frekuensi berobat	jarak	alasan berobat
1	2	3	5	3	3	4	1	3	3
2	2	2	4	3	2	3	1	2	1
3	2	4	3	4	3	6	2	4	2
4	1	1	4	4	1	2	1	1	3
5	2	2	3	5	2	3	1	2	3
6	1	1	3	4	4	5	1	3	3
7	2	2	4	3	2	6	2	3	3
8	2	3	3	3	2	1	1	1	3
9	2	2	3	3	1	3	1	2	1
10	1	1	5	4	3	2	2	2	2
11	2	1	4	3	2	2	2	3	2
12	1	2	3	2	2	4	2	1	4
13	1	4	4	4	3	1	2	3	2
14	1	3	3	3	2	6	1	1	1
15	2	1	4	1	1	2	1	1	1
16	2	2	4	3	1	4	2	1	3
17	2	1	4	4	3	3	1	1	1
18	1	4	4	4	1	2	1	4	3
19	2	2	5	4	3	3	1	5	4
20	1	2	5	3	3	3	1	1	1
21	2	3	3	3	1	2	1	1	3
22	2	1	5	1	1	1	1	1	1
23	1	4	6	2	2	2	3	2	2
24	1	1	5	4	4	4	1	2	3
25	2	4	3	4	3	4	1	3	2
26	2	2	4	5	1	3	2	2	3
27	2	3	2	1	2	1	2	4	3
28	2	2	3	4	5	6	4	3	2
29	1	4	5	2	2	1	1	1	1
30	1	4	5	4	3	3	2	1	1
31	1	2	5	1	2	2	1	1	1
32	1	1	4	3	2	5	1	2	4
33	2	3	4	3	3	2	1	2	3
34	2	3	3	3	2	4	2	3	3
35	1	2	5	4	5	6	3	5	2
36	2	2	3	4	1	1	1	4	3
37	2	3	5	3	1	3	2	1	3
38	1	1	3	3	2	1	2	1	3
39	1	2	4	4	2	2	3	2	3
40	1	2	3	4	2	2	3	2	3
41	1	3	4	3	5	4	2	1	3
42	2	1	5	5	3	5	1	2	3
43	2	4	4	2	3	5	1	3	3
44	2	1	3	3	1	1	2	2	3
45	2	5	5	3	3	4	1	3	3
46	1	3	2	2	3	1	2	1	1
47	2	4	6	4	3	6	2	4	4
48	2	1	4	1	2	2	1	2	3
49	2	2	4	4	2	3	1	1	3
50	2	2	3	1	2	3	1	5	3

51	1	3	5	4	2	4	2	1	3
52	2	1	4	5	1	2	1	1	2
53	1	1	3	4	1	5	1	2	4
54	1	2	4	3	3	3	1	3	1
55	2	2	4	1	1	6	1	4	3
56	1	3	4	3	2	2	2	3	3
57	2	2	5	1	1	2	2	1	1
58	1	3	4	3	3	2	3	1	3
59	1	3	3	4	2	6	2	1	3
60	2	3	2	4	3	3	2	1	3
61	2	4	3	3	3	3	1	3	1
62	2	1	3	5	5	6	1	2	1
63	1	2	5	4	2	2	2	3	3
64	1	2	4	4	2	2	1	3	3
65	2	4	4	3	1	2	1	3	1
66	1	2	5	4	5	4	2	5	1
67	1	5	3	3	2	4	4	2	4
68	2	2	4	4	3	3	1	4	3
69	2	2	4	4	4	2	2	3	1
70	1	3	4	3	1	1	1	1	3
71	1	4	2	3	2	3	1	4	1
72	2	3	3	3	4	5	1	1	1
73	2	3	3	3	4	6	2	3	2
74	2	1	3	3	3	1	1	5	2
75	1	1	3	1	3	4	1	1	2
76	2	1	2	3	1	2	1	2	1
77	2	2	4	1	1	1	1	2	1
78	1	4	5	4	5	3	2	2	4
79	2	3	3	3	1	3	1	1	3
80	1	3	3	4	2	4	3	5	1
81	1	2	3	4	4	2	2	1	3
82	2	2	4	3	3	2	2	4	3
83	2	3	2	3	3	2	2	5	1
84	2	4	4	4	3	1	1	5	2
85	1	5	3	2	4	4	1	4	1
86	1	1	3	4	3	3	2	2	1
87	2	1	3	3	3	2	1	1	3
88	1	1	3	4	3	4	2	1	4
89	2	2	5	3	2	5	1	5	1
90	2	2	5	4	2	1	2	1	2
91	1	2	4	5	1	2	1	5	1
92	2	2	5	3	2	2	1	2	2
93	1	2	5	3	1	1	1	4	1
94	1	2	5	4	2	3	3	1	4
95	2	4	4	3	1	6	1	3	1
96	1	3	3	3	2	1	1	3	1
97	1	2	3	3	2	5	1	3	1
98	2	5	1	4	1	1	1	2	2
99	2	2	6	3	2	4	1	2	1
100	1	2	4	1	1	2	2	1	1

dasar utama	dokter pribadi	kartu berobat	Kualitas Layanan			Jml	rata-rata KL
			KI1	KI2	KI3		
1	3	2	5	5	5	15	5
1	2	2	4	4	4	12	4
1	1	2	4	4	3	11	3.66
2	3	1	4	3	3	10	3.33
1	3	1	4	4	4	12	4
1	1	2	4	4	3	11	3.66
1	1	2	4	4	4	12	4
1	2	2	3	3	3	9	3
1	1	2	5	5	5	15	5
1	1	2	5	4	3	12	4
2	3	1	4	4	5	13	4.33
2	3	1	4	4	5	13	4.33
2	3	2	4	4	4	12	4
1	1	1	4	4	3	11	3.66
2	3	2	3	3	3	9	3
1	1	2	3	3	3	9	3
1	2	1	3	3	4	10	3.33
2	2	1	4	4	4	12	4
1	2	2	2	4	3	9	3
1	2	2	3	3	3	9	3
1	3	2	3	4	4	11	3.66
1	1	1	3	3	4	10	3.33
1	3	1	4	4	5	13	4.33
1	3	2	4	4	4	12	4
1	3	2	4	3	5	12	4
2	3	1	3	3	4	10	3.33
1	3	1	2	2	3	7	2.33
2	1	2	3	3	4	10	3.33
1	1	2	4	4	3	11	3.66
1	1	1	4	4	4	12	4
2	3	1	4	4	4	12	4
2	3	2	4	4	4	12	4
1	3	1	5	4	4	13	4.33
1	1	2	4	4	4	12	4
1	2	2	4	4	4	12	4
3	3	2	3	4	4	11	3.66
1	3	2	3	5	4	12	4
2	2	1	4	4	4	12	4
1	1	2	4	4	3	11	3.66
1	1	2	4	4	4	12	4
1	2	1	3	3	3	9	3
2	3	1	4	4	4	12	4
1	1	2	4	4	4	12	4
1	3	2	3	5	3	11	3.66
1	3	1	3	5	4	12	4
1	2	1	4	4	3	11	3.66
1	3	2	4	4	4	12	4
2	2	2	4	3	5	12	4
2	3	1	5	4	4	13	4.33
1	1	1	4	4	4	12	4

1	3	2	4	4	4	12	4
2	3	2	4	4	3	11	3.66
1	3	2	4	3	3	10	3.33
1	3	2	4	3	4	11	3.66
2	1	2	5	4	4	13	4.33
3	1	2	5	4	5	14	4.66
1	3	2	4	4	3	11	3.66
1	2	1	3	3	4	10	3.33
1	1	2	4	4	4	12	4
1	1	2	3	3	4	10	3.33
1	3	2	2	2	3	7	2.33
3	1	2	3	3	4	10	3.33
1	3	2	4	4	3	11	3.66
1	3	1	4	4	4	12	4
1	3	1	4	4	4	12	4
2	1	2	4	4	4	12	4
3	1	1	5	4	4	13	4.33
2	1	2	4	4	4	12	4
2	2	1	4	4	4	12	4
1	3	1	3	4	4	11	3.66
1	3	2	3	5	4	12	4
1	3	2	4	4	4	12	4
1	1	1	4	4	3	11	3.66
1	3	2	4	4	4	12	4
2	1	2	3	3	3	9	3
1	3	1	4	3	3	10	3.33
1	3	2	5	3	4	12	4
2	1	1	5	4	4	13	4.33
1	3	1	4	4	4	12	4
1	3	1	4	5	5	14	4.66
1	3	2	3	5	4	12	4
1	3	2	3	4	4	11	3.66
1	2	2	4	4	4	12	4
1	1	2	4	4	4	12	4
1	1	2	4	4	4	12	4
3	3	1	4	4	3	11	3.66
1	1	1	4	4	4	12	4
2	3	1	3	3	3	9	3
1	1	2	5	5	5	15	5
1	2	2	5	4	3	12	4
1	3	1	4	4	5	13	4.33
1	1	2	4	4	5	13	4.33
1	2	2	4	4	4	12	4
2	1	2	4	4	3	11	3.66
1	1	1	3	3	3	9	3
1	2	1	3	3	3	9	3
1	2	1	3	3	4	10	3.33
2	3	1	4	4	4	12	4
3	3	2	2	4	3	9	3
1	3	2	3	3	3	9	3

Fasilitas Fisik					jml	rata-rata FF
Ff1	Ff2	Ff3	Ff4	Ff5		
4	5	4	4	4	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2
4	3	3	4	4	18	3.6
5	4	3	4	5	21	4.2
4	4	4	3	4	19	3.8
3	4	3	3	3	16	3.2
4	3	4	4	4	19	3.8
3	3	3	2	3	14	2.8
5	5	5	4	4	23	4.6
4	5	5	4	4	22	4.4
3	4	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4
4	3	3	3	4	17	3.4
4	5	4	3	3	19	3.8
4	3	3	3	3	16	3.2
4	5	5	4	3	21	4.2
5	3	3	3	3	17	3.4
4	4	3	3	3	17	3.4
3	4	4	3	3	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
5	4	5	3	5	22	4.4
5	4	4	3	5	21	4.2
4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	3	4	4	19	3.8
3	3	2	3	3	14	2.8
3	4	4	3	3	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4
3	4	3	4	3	17	3.4
5	4	3	4	3	19	3.8
4	3	3	4	3	17	3.4
4	4	3	3	3	17	3.4
4	4	4	4	4	20	4
4	5	5	3	3	20	4
4	4	4	3	4	19	3.8
3	4	3	3	3	16	3.2
4	3	4	4	4	19	3.8
3	3	3	2	3	14	2.8
3	3	3	4	3	16	3.2
3	4	4	5	3	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
5	4	3	4	5	21	4.2
5	4	4	5	5	23	4.6
4	5	4	4	4	21	4.2
4	5	3	4	4	20	4

4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	3	3	4	18	3.6
4	3	3	3	4	17	3.4
4	4	3	3	4	18	3.6
4	4	4	3	4	19	3.8
3	4	4	3	3	17	3.4
4	4	3	4	4	19	3.8
3	3	2	3	3	14	2.8
3	4	4	3	3	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4
3	4	3	4	3	17	3.4
5	4	3	4	3	19	3.8
4	3	3	4	3	17	3.4
4	4	3	3	3	17	3.4
4	4	4	4	4	20	4
4	5	5	3	3	20	4
4	4	4	3	4	19	3.8
3	4	3	3	3	16	3.2
4	3	4	4	4	19	3.8
3	3	3	2	3	14	2.8
5	3	3	3	5	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
3	3	4	4	3	17	3.4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4
4	3	4	5	4	20	4
4	4	4	3	4	19	3.8
3	4	3	3	3	16	3.2
4	3	4	4	4	19	3.8
3	3	3	2	3	14	2.8
5	5	5	4	4	23	4.6
4	5	5	4	4	22	4.4
3	4	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4
4	3	3	3	4	17	3.4
4	5	4	3	3	19	3.8
4	3	3	3	3	16	3.2
4	5	5	4	3	21	4.2
5	3	3	3	3	17	3.4
4	4	3	3	3	17	3.4
3	4	4	3	3	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3

Citra Merek					jml	rata-rata CM
Cm1	Cm2	Cm3	Cm4	Cm5		
5	5	5	5	4	24	4.8
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	3	4	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
4	3	3	4	4	18	3.6
3	3	3	3	3	15	3
5	5	4	5	5	24	4.8
4	3	3	4	5	19	3.8
4	4	2	4	4	18	3.6
5	5	5	5	5	25	5
3	3	3	4	4	17	3.4
3	3	3	3	5	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	4	2	3	4	17	3.4
3	4	4	4	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	3	15	3
3	3	3	3	3	15	3
4	4	3	3	3	17	3.4
4	3	4	4	4	19	3.8
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	3	4	4	20	4
3	3	3	4	4	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	3	3	3	4	17	3.4
3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	4	4	4	20	4
3	4	3	4	4	18	3.6
3	3	3	3	3	15	3
3	4	4	3	4	18	3.6
4	4	4	3	4	19	3.8
4	3	3	3	4	17	3.4
3	3	3	4	4	17	3.4
3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	3	4	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
4	3	3	4	4	18	3.6
3	3	3	3	3	15	3
4	3	3	4	4	18	3.6
4	3	3	4	3	17	3.4
3	4	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4
3	4	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	5	4	24	4.8
4	4	4	4	4	20	4
4	3	4	4	3	18	3.6

4	4	4	3	4	19	3.8
3	4	4	3	4	18	3.6
3	4	3	3	4	17	3.4
4	4	3	3	3	17	3.4
4	4	3	4	4	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	3	3	18	3.6
3	3	3	4	4	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	3	3	3	4	17	3.4
3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	4	4	4	20	4
3	4	3	4	4	18	3.6
3	3	3	3	3	15	3
3	4	4	3	4	18	3.6
4	4	4	3	4	19	3.8
4	3	3	3	4	17	3.4
3	3	3	4	4	17	3.4
3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	3	4	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
4	3	3	4	4	18	3.6
3	3	3	3	3	15	3
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	3	3	18	3.6
4	3	4	5	3	19	3.8
5	3	5	3	5	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	3	5	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	3	4	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
4	3	3	4	4	18	3.6
3	3	3	3	3	15	3
5	5	4	5	5	24	4.8
4	3	3	4	5	19	3.8
4	4	2	4	4	18	3.6
5	5	5	5	5	25	5
3	3	3	4	4	17	3.4
3	3	3	3	5	17	3.4
3	3	3	3	3	15	3
4	4	2	3	4	17	3.4
3	4	4	4	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	3	15	3
3	3	3	3	3	15	3

Keinginan/ Niat				jml	rata-rata N
N1	N2	N3	N4		
4	5	4	5	18	4.5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	15	3.75
4	4	5	3	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
3	3	4	3	13	3.25
4	4	4	5	17	4.25
4	5	5	5	19	4.75
4	4	4	4	16	4
3	3	5	3	14	3.5
3	3	3	3	12	3
3	3	4	3	13	3.25
4	4	4	4	16	4
4	3	3	4	14	3.5
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	3	4	4	14	3.5
4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	20	5
3	4	5	4	16	4
4	3	4	5	16	4
4	3	4	4	15	3.75
3	3	3	3	12	3
3	3	4	4	14	3.5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3.5
4	4	5	4	17	4.25
4	4	4	4	16	4
4	3	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
4	3	3	4	14	3.5
3	3	3	4	13	3.25
4	4	4	3	15	3.75
4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	15	3.75
4	4	5	4	17	4.25
4	5	5	5	19	4.75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75

4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	15	3.75
4	3	4	3	14	3.5
3	3	4	4	14	3.5
4	3	4	4	15	3.75
4	4	4	5	17	4.25
4	4	4	3	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	4	3	4	14	3.5
4	3	4	4	15	3.75
3	3	3	3	12	3
3	3	4	4	14	3.5
3	3	3	3	12	3
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3.5
4	4	5	4	17	4.25
4	4	4	4	16	4
4	3	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	16	4
4	4	4	3	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	16	4
4	4	5	3	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	3	4	14	3.5
5	5	4	5	19	4.75
4	4	4	4	16	4
5	4	4	4	17	4.25
5	4	4	4	17	4.25
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	16	4
4	4	4	3	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	3	3	3	12	3
5	5	5	5	20	5
3	3	4	3	13	3.25
4	4	4	5	17	4.25
4	5	5	5	19	4.75
4	4	4	4	16	4
3	3	5	3	14	3.5
3	3	3	3	12	3
3	3	4	3	13	3.25
4	4	4	4	16	4
4	3	3	4	14	3.5
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3

No Responden :.....

KUESIONER

KEPADA Yth.

Bapak/ Ibu/ Sdr/ i Pengguna jasa RS. Bethesda

Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan penelitian untuk maksud pembuatan skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS
(Studi Kasus Pada RS. Bethesda)

Maka dengan rendah hati saya mohon kesediaan Bapak, Ibu, Saudara, Saudari untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner terlampir ini.

Tujuan penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah, yakni dalam rangka penulisan skripsi untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Oleh karrena itu, saya sangat mengharapkan agar dalam pengisian kuesioner ini Bapak, Ibu, Saudara, Saudari berkenan memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

Atas kesediaan dan waktu yang Anda luangkan, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
PUTRIYANI

BAGAIAN I
Karakteristik Responden

Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternative pilihan yang sesuai dengan diri Anda!

1. Jenis kelamin Anda : L / P
2. Usia Anda saat ini :
 - a. 16 tahun – 25 tahun
 - b. 26 tahun – 35 tahun
 - c. 36 tahun – 45 tahun
 - d. 46 tahun – 55 tahun
 - e. \geq 55 tahun
3. Tingkat pendidikan terakhir Anda :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D1 / D2 / D3 / Sarjana Muda
 - e. S2 / S3
4. Pekerjaan Anda saat ini :
 - a. Mahasiswa/ pelajar
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain
5. Penghasilan Anda per bulan (termasuk uang belanja bagi mahasiswa) adalah :
 - a. \leq Rp 400.000
 - b. Rp 400.000 - Rp 800.000
 - c. Rp 800.000 - Rp 1.200.000
 - d. Rp 1.200.000 - Rp 1.600.000
 - e. \geq Rp 1.600.000
6. Sejak kapan Anda mulai berobat di RS. Bethesda ?
 - a. \leq 1 tahun
 - b. 1 tahun – 2 tahun
 - c. 2 tahun – 3 tahun
 - d. 3 tahun – 5 tahun
 - e. \geq 5 tahun
7. Berapa kali Anda berobat di RS. Bethesda dalam kurun waktu 1 tahun terakhir?
 - a. 1 – 3 kali
 - b. 4 – 6 kali
 - c. 7 – 9 kali
 - d. 10 – 12 kali
 - e. \geq 12 kali

8. Jarak tempat tinggal Anda dengan RS. Bethesda :
 - a. ≤ 5 km
 - b. 5 km – 10 km
 - c. 10 km – 15 km
 - d. 15 km – 20 km
 - e. ≥ 20 km

9. Alasan berobat di RS. Bethesda yang paling sering dilakukan adalah :
 - a. Untuk mengecek kondisi kesehatan.
 - b. Untuk pengobatan penyakit tertentu yang sama (missal: stroke, jantung, syaraf).
 - c. Untuk pengobatan penyakit yang tidak sama/ umum (berganti-ganti penyakit).
 - d. Lainnya.....

10. Dasar utama yang menjadikan RS. Bethesda sebagai pilihan tempat berobat (pengobatan dan perawatan) adalah :
 - a. Atas pertimbangan atau pilihan pribadi/ keluarga.
 - b. Karena rujukan atau “perintah” dokter/ tenaga medis yang merawat Anda.
 - c. Lainnya.....

11. Apakah Anda memiliki dokter / tenaga medis pribadi atau langganan keluarga :
 - a. Ya. Dokter/ tenaga medis tersebut bekerja di RS. Bethesda.
 - b. Ya. Tetapi dokter/ tenaga medis tersebut tidak bekerja di RS. Bethesda.
 - c. Tidak memiliki dokter/ tenaga medis pribadi atau langganan keluarga.

12. Apakah Anda memiliki kartu berobat rumah sakit lain ?
 - a. Ya, yaitu.....
 - b. Tidak

BAGIAN II

Jawablah pernyataan-pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kolom jawaban sesuai dengan kondisi yang Anda rasakan atas RS. Bethesda Yogyakarta!

Keterangan jawaban :

STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 N = Netral/ Biasa
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

***SJ = Sangat Buruk
 J = Buruk
 N = Netral/ Biasa
 B = Baik
 SB = Sangat Baik

A. Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik dan Citra Merek pada Pengguna Jasa RS. Bethesda Yogyakarta

No	Kualitas Pelayanan	1	2	3	4	5
1.	Anda percaya bahwa keseluruhan Kualitas pelayanan RS. Bethesda yang Anda dapatkan sebanding dengan biaya yang Anda keluarkan.	STS	TS	N	S	SS
2.	Secara keseluruhan Anda menganggap layanan RS. Bethesda memuaskan.	STS	TS	N	S	SS
3.	Kualitas pelayanan RS. Bethesda secara umum menurut Anda : ***	SBR	BR	N	B	SB
Fasilitas Fisik						
1.	Tempat berobat dan perawatan yang nyaman merupakan keunggulan RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
2.	Kelengkapan fasilitas ruang perawatan (alarm, alat medis, toilet, dan lainnya) merupakan keunggulan RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
3.	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (alarm, alat medis, toilet, dan lainnya) merupakan keunggulan RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
4.	Kondisi fasilitas fisik RS. Bethesda lebih baik dibandingkan dengan fasilitas fisik rumah sakit lainnya.	STS	TS	N	S	SS
5.	Anda menyukai ruangan dan gedung yang ada di RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
Citra Merek						
1.	Nama "BETHESDA" mempengaruhi pertimbangan/ keinginan Anda untuk berobat (memeriksa/ merawat kesehatan) di rumah sakit tersebut.	STS	TS	N	S	SS
2.	Ketika ingin berobat (memeriksa/ merawat kesehatan), RS. Bethesda merupakan pilihan utama Anda.	STS	TS	N	S	SS
3.	Ketika Anda mendapatkan informasi yang positif tentang rumah sakit lain, Anda tetap memilih/ setia berobat (memeriksa/ merawat kesehatan) di RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
4.	RS. Bethesda menjadi kebanggaan orang sebagai tempat berobat (memeriksa/ merawat kesehatan).	STS	TS	N	S	SS
5.	Manfaat yang Anda terima dari RS. Bethesda sesuai dengan yang Anda harapkan.	STS	TS	N	S	SS

B. Keinginan Mendapatkan Layanan Medis

No	Keinginan / Niat	1	2	3	4	5
1.	Pada saat Anda menginginkan layanan medis, Anda akan memilih RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
2.	Jika orang menginginkan layanan medis, Anda akan menyarankan memilih RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
3.	Anda akan menyimpan dengan baik kartu berobat RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS
4.	Jika sewaktu-waktu Anda memerlukan layanan medis, Anda memilih layanan RS. Bethesda.	STS	TS	N	S	SS

*Apabila sudah selesai
Mohon teliti kembali jawaban Anda
Dan
jangan lewatkan satu pun pertanyaan!*

*Terima kasih atas partisipasinya
dan
Semoga Tuhan membalas kebaikan Anda*