

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis yang telah dilakukan adalah:

1. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta belum sepenuhnya menerapkan *Customer Relationship Management*, dan terdapat beberapa kekurangan, yaitu:
 - a. Panti Rapih belum selalu memberikan informasi yang tepat dan pada waktu yang tepat kepada pasien dengan mean 2.95,
 - b. Panti Rapih belum mampu memberikan semua yang dibutuhkan pasien secara andal dan tepat dengan mean 2.76,
 - c. Panti Rapih belum selalu dapat memenuhi apa yang pasien butuhkan, inginkan, dan harapkan dengan mean 2.93,
 - d. Panti Rapih belum selalu memperhatikan kenyamanan pasien dengan menjaga ketenangan suasana rumah sakit dengan mean 2.91,
 - e. Panti Rapih belum menyediakan layanan multisaluran (internet, telepon, dan lain-lain) untuk pasien dengan mean 2.94, dan
 - f. Panti Rapih belum selalu melibatkan pasien dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan dengan mean 2.86.

2. Prioritas langkah yang dapat dilakukan adalah:

- Prioritas 1 (3.37%), yaitu memperhatikan hak pasien dan keluarga dengan tidak memaksakan suatu tindakan medis yang memang tidak dikehendaki; memberi sapaan menyenangkan dan ramah (misal memanggil orang tua dengan sebutan eyang); dan memberi tindakan yang benar-benar dibutuhkan pasien (tidak melayani permintaan yang tidak wajar misal operasi pergantian kelamin).
- Prioritas 2 (3.03%), yaitu memberi tindakan pertolongan segera pada pasien yang berada di Instalasi Gawat Darurat (IGD), mematuhi prosedur pada saat melakukan tindakan operasi, memberikan garden hospital, menggunakan fax untuk berkomunikasi dengan pihak luar (misal pasien di luar kota, perusahaan lain).
- Prioritas 3 (2.69%), yaitu menjaga kebersihan lingkungan; memberi informasi mengenai perkembangan pasien; memberi pelayanan yang tidak melanggar hukum (misal ada yang menginginkan aborsi); mengunjungi pasien yang telah kembali ke rumah; memberi tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan dan menampilkannya pada web site; dan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan akurat (menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dapat dipercaya).

6.2. Saran

Penelitian selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk lebih memfokuskan pada tiap-tiap departemen yang ada di

Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, baik departemen medis, non medis, maupun penunjang. Selain itu, pertanyaan atau variabel dalam kuesioner hendaknya diperbaiki menjadi lebih detail sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Pertanyaan yang detail akan membuat responden memberikan *feedback* yang lebih baik sehingga hasil prioritas strategi yang didapatkan akan lebih tepat.



DAFTAR PUSTAKA

- Amjad, M., 2002, *Application of Seven New QC Tools, Pakistan's Seventh International Convention on Quality Improvement*.
- Ferrell, O.C., dan Hartline, M.D., 2005, *Marketing Strategy*, Ed. 3, Thomson, South Western, Ohio.
- Griffin, J., 2003, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (terjemahan Yahya, D.K.), Edisi Revisi dan Terbaru, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hadi, S., 1991, *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Test dan Skala Nilai dengan Basica*, ed. 1, Andi Offset, Yogyakarta.
- Istijanto, 2005, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, PT Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., 1999, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (terjemahan Susanto, A.B.), Ed. Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2004, *Principles of Marketing*, Ed. 10, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Mazur, G.H., 1997, *Close Encounter of the QFD Kind*, Sixth Annual Service Quality Conference.

Ocker, R.J., dan Mudambi, S., 2002, *Assessing the Readiness of Firms for CRM: A Literature Review and Research Model*, Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences.

Prasetyo, Y.N.A., 2005, *Evaluasi Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*, Tugas Akhir Program Studi Ekonomi Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Pratisto, A., 2005, *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan rancangan Percobaan dengan SPSS 12*, ed. 2, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Santosa, S., 2005, *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Sarwono, J., 2006, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Shermach, K., 2006, *What HIPAA Means for CRM and Vice Versa*, www.google.co.id, diakses tanggal 16 Februari 2007.

Spillane, J.J., 2006, *Managing Quality Customer Service*, Penerbit Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Srivihok, A., dan Batanov, D., 2005, *Analysis of the Readiness of Thai SME for Applying CRM*, Proceedings of the Fourt International Conference on eBusiness, Bangkok, Thailand

Stefanou, C.J., Sarmanitos, C., dan Stafyla, A., 2003, *CRM and Customer-Centric Knowledge Management: an Empirical Research*, Business Process Management Journal, Vol. 9, No. 5, pp. 617-634.

Suliyanto, 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.

Turban, E., Rainer, R.K.Jr., Potter, R.E., 2006, *Pengantar Teknologi Informasi* (terjemahan Kwary, D.A., dan Sari, D.F.), Ed. 3, Penerbit Salemba Infotek, Jakarta.

Walizer, M.H., dan Wienir, P.L., 1993, *Metode dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan* (terjemahan Sadiman, A.), Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.

www.pantirapih.or.id/diakses tanggal 23 Mei 2007.

[www.wikipedia.com/Customer Relationship Management/](http://www.wikipedia.com/Customer_Relationship_Management/)
diakses tanggal 20 Maret 2007.



LAMP IRAN

Lampiran 1: Kuesioner Pendahuluan

KUESIONER

Sehubungan dengan dilakukannya Tugas Akhir dengan topik Customer Relationship Management pada Rumah Sakit Panti Rapih, maka Saya yang melakukan penelitian :

Nama : Agustina Kiky Anggraini
NIM : 03 06 03678
Program Studi : Teknik Industri

Mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr. untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr., saya ucapkan terima kasih.

Bagian I: Data Responden

Petunjuk: Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda (√) pada kotak sesuai dengan jawaban Anda atau mengisi jawaban pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia
 < 20 tahun 20-30 tahun 30-40 tahun
 40-50 tahun > 50 tahun
3. Pendidikan
 D₃ S₁ S₂
 S₃ Lainnya

Bagian II: Customer Relationship Management

Petunjuk: Berilah penilaian terhadap kriteria-kriteria di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada tabel dibawah ini, sesuai dengan pilihan Anda. (STS=sangat tidak setuju; TS=tidak setuju; S=setuju; SS=sangat setuju)

No.	Dalam melayani konsumen:	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Panti Rapih telah memberikan kesan kepada pasien bahwa jasa yang dihasilkan lebih unggul dibandingkan dengan rumah sakit yang lain				
2	Panti Rapih mengenal pasiennya dengan baik				
3	Panti Rapih menyediakan layanan multichannel (internet, telepon, dll.) untuk pasien				
4	Panti Rapih memiliki catatan (track record) mengenai pasien				

Lampiran 1: Kuesioner Pendahuluan

5	Panti Rapih selalu memberikan informasi yang tepat dan pada waktu yang tepat kepada pasien				
6	Panti Rapih selalu memberi ucapan terima kasih kepada para pasien				
7	Panti Rapih selalu memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien				
8	Panti Rapih selalu menjaga privasi pasien				
9	Panti Rapih senantiasa mengkomunikasikan seluruh layanan kepada pasien				
10	Panti Rapih telah mampu memberikan semua yang dibutuhkan pasien secara andal dan tepat				
11	Panti Rapih selalu membiasakan para pegawai untuk bersopan santun dan mengetahui informasi-informasi yang diperlukan untuk mengesankan kepercayaan dan keyakinan				
12	Panti Rapih memberikan fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personil dengan baik				
13	Panti Rapih selalu berusaha membantu pasien dan memberi pelayanan yang cepat				
14	Panti Rapih melakukan pengamatan terhadap pasien untuk mengantisipasi tindakan pasien				
15	Panti Rapih selalu memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan ketika membantu Pasien				
16	Panti Rapih bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pasien dan memberikan secara cepat, akurat dan mudah dimengerti				
17	Panti Rapih selalu berusaha meningkatkan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan				
18	Panti Rapih selalu berusaha mengembangkan kualitas pelayanan terhadap pasien				
19	Panti Rapih selalu menomorsatukan kepentingan pasien				

Lampiran 1: Kuesioner Pendahuluan

20	Pasien Panti Rapih selalu menerima level pelayanan tertinggi dari semua jalur yang mereka pilih				
21	Panti Rapih secara aktif memberikan informasi kepada pasien mengenai layanan yang akan membuat pasien tertarik				
22	Panti Rapih selalu berusaha menjaga nilai kepercayaan pasien				
23	Panti Rapih selalu memberikan kepedulian dan perhatian secara individual kepada pasien				
24	Panti Rapih selalu dapat memenuhi apa yang pasien butuhkan, inginkan dan harapkan				
25	Panti Rapih selalu melibatkan pasien dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan				
26	Panti Rapih mampu memberikan respon yang baik terhadap perilaku pasien yang berbeda-beda				
27	Panti Rapih selalu memberikan sistem keamanan yang terbaik bagi pasien				
28	Panti Rapih memperhatikan pasien yang kurang mampu dalam hal biaya dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik tanpa memandang keadaan ekonomi pasien				
29	Tenaga medis Panti Rapih mampu memberikan pelayanan yang lebih baik jika dibandingkan dengan rumah sakit lain				
30	Panti Rapih selalu memperhatikan kenyamanan pasien dengan menjaga ketenangan suasana rumah sakit				

Bagian III: Penambahan Kriteria

Petunjuk: Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda (√) pada kotak sesuai dengan jawaban Anda atau mengisi jawaban pada tempat yang telah disediakan.

Menurut Anda, apakah kriteria-kriteria penilaian di atas sudah cukup?
 Sudah Belum

Jika belum, kriteria penilaian apa yang ingin Anda tambahkan?

Jawab:.....

Data Kuesioner Pendahuluan

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28
1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	
2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4
6	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	2	2	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
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
14	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3
15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
19	2	1	1	3	1	2	3	1	4	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
23	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
29	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.13	.571	30
Q2	2.80	.664	30
Q3	3.00	.643	30
Q4	3.57	.504	30
Q5	2.50	.938	30
Q6	3.07	.521	30
Q7	3.07	.521	30
Q8	3.10	.607	30
Q9	3.30	.535	30
Q10	3.07	.583	30
Q11	2.67	.758	30
Q12	2.97	.718	30
Q13	2.97	.490	30
Q14	3.07	.583	30
Q15	2.97	.556	30
Q16	3.17	.531	30
Q17	3.10	.403	30
Q18	3.17	.531	30
Q19	3.13	.507	30
Q20	3.13	.507	30
Q21	3.03	.669	30
Q22	2.90	.607	30
Q23	2.87	.571	30
Q24	3.13	.507	30
Q25	2.80	.610	30
Q26	2.67	.606	30
Q27	2.93	.521	30
Q28	3.03	.414	30

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Pendahuluan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	81.17	87.109	.681	.927
Q2	81.50	84.328	.814	.925
Q3	81.30	87.390	.573	.929
Q4	80.73	91.099	.348	.931
Q5	81.80	90.097	.209	.937
Q6	81.23	88.185	.638	.928
Q7	81.23	90.875	.358	.931
Q8	81.20	86.510	.692	.927
Q9	81.00	91.517	.283	.932
Q10	81.23	90.185	.377	.931
Q11	81.63	83.757	.747	.926
Q12	81.33	85.333	.667	.927
Q13	81.33	89.678	.515	.929
Q14	81.23	86.392	.735	.926
Q15	81.33	89.678	.447	.930
Q16	81.13	89.430	.497	.930
Q17	81.20	89.890	.609	.929
Q18	81.13	86.671	.784	.926
Q19	81.17	87.040	.782	.926
Q20	81.17	92.144	.236	.933
Q21	81.27	84.271	.813	.925
Q22	81.40	87.007	.646	.928
Q23	81.43	91.082	.302	.932
Q24	81.17	87.454	.736	.927
Q25	81.50	88.466	.511	.929
Q26	81.63	87.413	.610	.928
Q27	81.37	87.964	.662	.928
Q28	81.27	90.892	.461	.930

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
84.30	94.700	9.731	28

Data Analisis Kuesioner Pendahuluan

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28
1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
15	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
16	3	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
19	2	1	1	3	2	3	1	4	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.13	.571	30
Q2	2.80	.664	30
Q3	3.00	.643	30
Q4	3.57	.504	30
Q6	3.07	.521	30
Q7	3.07	.521	30
Q8	3.10	.607	30
Q9	3.30	.535	30
Q10	3.07	.583	30
Q11	2.67	.758	30
Q12	2.97	.718	30
Q13	2.97	.490	30
Q14	3.07	.583	30
Q15	2.97	.556	30
Q16	3.17	.531	30
Q17	3.10	.403	30
Q18	3.17	.531	30
Q19	3.13	.507	30
Q21	3.03	.669	30
Q22	2.90	.607	30
Q23	2.87	.571	30
Q24	3.13	.507	30
Q25	2.80	.610	30
Q26	2.67	.606	30
Q27	2.93	.521	30
Q28	3.03	.414	30

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Pendahuluan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	75.53	80.120	.673	.935
Q2	75.87	77.292	.822	.933
Q3	75.67	80.230	.581	.936
Q4	75.10	83.817	.353	.939
Q6	75.60	81.007	.646	.936
Q7	75.60	83.559	.368	.939
Q8	75.57	79.495	.690	.935
Q9	75.37	84.102	.300	.940
Q10	75.60	82.869	.388	.939
Q11	76.00	76.621	.764	.934
Q12	75.70	78.424	.660	.935
Q13	75.70	82.424	.525	.937
Q14	75.60	79.352	.735	.934
Q15	75.70	82.700	.428	.938
Q16	75.50	82.534	.468	.938
Q17	75.57	82.737	.605	.936
Q18	75.50	79.707	.775	.934
Q19	75.53	80.051	.774	.934
Q21	75.63	77.413	.805	.933
Q22	75.77	79.909	.650	.935
Q23	75.80	83.890	.298	.940
Q24	75.53	80.395	.734	.935
Q25	75.87	81.223	.522	.937
Q26	76.00	80.138	.629	.936
Q27	75.73	81.030	.643	.936
Q28	75.63	83.482	.487	.937

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
78.67	87.333	9.345	26

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Sehubungan dengan dilakukannya Tugas Akhir dengan topik Customer Relationship Management pada Rumah Sakit Panti Rapih, maka Saya yang melakukan penelitian :

Nama : Agustina Kiky Anggraini
NIM : 03 06 03678
Program Studi : Teknik Industri

Mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr. untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr., Saya ucapkan terima kasih.

Bagian I: Data Responden

Petunjuk: Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda (√) pada kotak sesuai dengan jawaban Anda atau mengisi jawaban pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia
 < 20 tahun 20-30 tahun 30-40 tahun
 40-50 tahun > 50 tahun
3. Pendidikan
 D₃ S₁ S₂
 S₃ Lainnya

Bagian II: Customer Relationship Management

Petunjuk: Berilah penilaian terhadap kriteria-kriteria di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada tabel dibawah ini, sesuai dengan pilihan Anda. (STS=sangat tidak setuju; TS=tidak setuju; S=setuju; SS=sangat setuju)

Dimensi Intelektual		STS	TS	S	SS
No.	Dalam melayani konsumen:	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Panti Rapih telah memberikan kesan kepada pasien bahwa jasa yang dihasilkan lebih unggul dibandingkan dengan rumah sakit yang lain				
2	Panti Rapih selalu memberikan informasi yang tepat dan pada waktu yang tepat kepada pasien				
3	Panti Rapih selalu memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien				
4	Panti Rapih telah mampu memberikan semua yang dibutuhkan pasien secara andal dan tepat				

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

Dimensi Intelektual		STS	TS	S	SS
No.	Dalam melayani konsumen:	(1)	(2)	(3)	(4)
5	Panti Rapih memberikan fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personil dengan baik				
6	Panti Rapih bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pasien dan memberikan secara cepat, akurat dan mudah dimengerti				
7	Panti Rapih selalu berusaha meningkatkan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan				
8	Panti Rapih selalu berusaha mengembangkan kualitas pelayanan terhadap pasien				
9	Pasien Panti Rapih selalu menerima level pelayanan tertinggi dari semua jalur yang mereka pilih				
10	Panti Rapih secara aktif memberikan informasi kepada pasien mengenai layanan yang akan membuat pasien tertarik				
11	Panti Rapih selalu berusaha menjaga nilai kepercayaan pasien				
12	Panti Rapih selalu dapat memenuhi apa yang pasien butuhkan, inginkan dan harapkan				
13	Panti Rapih mampu memberikan respon yang baik terhadap perilaku pasien yang berbeda-beda				
14	Tenaga medis Panti Rapih mampu memberikan pelayanan yang lebih baik jika dibandingkan dengan rumah sakit lain				
Dimensi Sosial					
15	Panti Rapih mengenal pasiennya dengan baik				
16	Panti Rapih memiliki catatan (track record) mengenai pasien				
17	Panti Rapih selalu memberi ucapan terima kasih kepada para pasien				

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

Dimensi Sosial		STS	TS	S	SS
No.	Dalam melayani konsumen:	(1)	(2)	(3)	(4)
18	Panti Rapih selalu menjaga privasi pasien				
19	Panti Rapih senantiasa mengkomunikasikan seluruh layanan kepada pasien				
20	Panti Rapih selalu membiasakan para pegawai untuk bersopan santun dan mengetahui informasi-informasi yang diperlukan untuk mengesankan kepercayaan dan keyakinan				
21	Panti Rapih selalu berusaha membantu pasien dan memberi pelayanan yang cepat				
22	Panti Rapih selalu memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan ketika membantu pasien				
23	Panti Rapih selalu menomorsatukan kepentingan pasien				
24	Panti Rapih selalu memberikan kepedulian dan perhatian secara individual kepada pasien				
25	Panti Rapih selalu memberikan sistem keamanan yang terbaik bagi pasien				
26	Panti Rapih memperhatikan pasien yang kurang mampu dalam hal biaya dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik tanpa memandang keadaan ekonomi pasien				
27	Panti Rapih selalu memperhatikan kenyamanan pasien dengan menjaga ketenangan suasana rumah sakit				
Dimensi Teknologi					
28	Panti Rapih menyediakan layanan multichannel (internet, telepon, dll.) untuk pasien				
29	Panti Rapih melakukan pengamatan terhadap pasien untuk mengantisipasi tindakan pasien				
30	Panti Rapih selalu melibatkan pasien dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan				

Data Hasil Kuesioner

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	TOT	
1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	90	
2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	112	
3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	83	
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	101	
5	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	98	
6	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	82	
7	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	85	
9	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	103	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	84	
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	86	
12	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	96	
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	94	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	98	
15	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	82	
16	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	110	
17	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	102	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	92	
19	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	92	
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	88	
21	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	110	
22	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	87	
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	92	
24	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	104	
25	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	105	
26	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	99	
27	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	109	
28	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	86	
29	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	86	
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	103	
31	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	113
32	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	100	
33	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	100	
34	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	88		
35	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	99	
36	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	102	
37	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	110	

38	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	103			
39	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	111		
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	104		
41	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	105		
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	93	
43	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	100	
44	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	94	
45	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	104	
46	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	107	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
48	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	114	
49	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	105
50	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	81	
51	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	106	
52	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	93	
53	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	112	
54	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	106	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	97	
56	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	101	
57	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	99	
58	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	86	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	93	
60	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	90	
61	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	90	
62	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	107	
63	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
64	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	101	
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	95
66	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	95	
67	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	91	
68	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	90
69	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	102
70	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	85	
71	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	90
72	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	96
73	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	98	
74	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	3	4	4	3	4	98	
75	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	84
76	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	104	
77	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	101	

78	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	95	
79	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	97	
80	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	90		
81	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	108		
82	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	91		
83	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	97	
84	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	100	
85	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	100	
86	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	98	
87	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	107	
88	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	91	
89	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	85	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	101	
91	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	103	
92	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	94	
93	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	99
94	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	84	
95	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	99	

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.22	.530	95
Q2	2.95	.513	95
Q3	3.28	.577	95
Q4	2.76	.664	95
Q5	3.05	.513	95
Q6	3.05	.513	95
Q7	3.46	.522	95
Q8	3.17	.577	95
Q9	3.21	.544	95
Q10	3.44	.560	95
Q11	3.51	.543	95
Q12	2.93	.588	95
Q13	3.55	.500	95
Q14	3.21	.503	95
Q15	3.21	.503	95
Q16	3.39	.570	95
Q17	3.21	.651	95
Q18	3.52	.523	95
Q19	3.29	.563	95
Q20	3.32	.551	95
Q21	3.46	.522	95
Q22	3.35	.541	95
Q23	3.51	.503	95
Q24	3.57	.539	95
Q25	3.15	.635	95
Q26	3.22	.530	95
Q27	2.91	.670	95
Q28	2.94	.681	95
Q29	3.22	.587	95
Q30	2.86	.612	95

Lampiran 6: Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	93.68	66.963	.306	.893
Q2	93.96	66.828	.334	.892
Q3	93.62	65.217	.466	.890
Q4	94.15	64.553	.459	.890
Q5	93.85	66.255	.404	.891
Q6	93.85	66.255	.404	.891
Q7	93.44	65.249	.519	.889
Q8	93.74	66.409	.335	.892
Q9	93.69	65.406	.477	.890
Q10	93.46	64.464	.570	.888
Q11	93.40	65.136	.509	.889
Q12	93.98	66.340	.335	.892
Q13	93.36	66.509	.384	.891
Q14	93.69	65.427	.518	.889
Q15	93.69	65.427	.518	.889
Q16	93.52	64.359	.569	.888
Q17	93.69	64.299	.496	.889
Q18	93.39	65.581	.477	.890
Q19	93.61	64.772	.531	.889
Q20	93.59	64.883	.531	.889
Q21	93.44	65.207	.524	.889
Q22	93.56	64.313	.609	.887
Q23	93.40	65.413	.520	.889
Q24	93.34	65.524	.468	.890
Q25	93.76	65.505	.388	.892
Q26	93.68	66.963	.306	.893
Q27	94.00	65.340	.379	.892
Q28	93.97	65.754	.333	.893
Q29	93.68	65.814	.393	.891
Q30	94.04	66.424	.310	.893

Scale Statistics

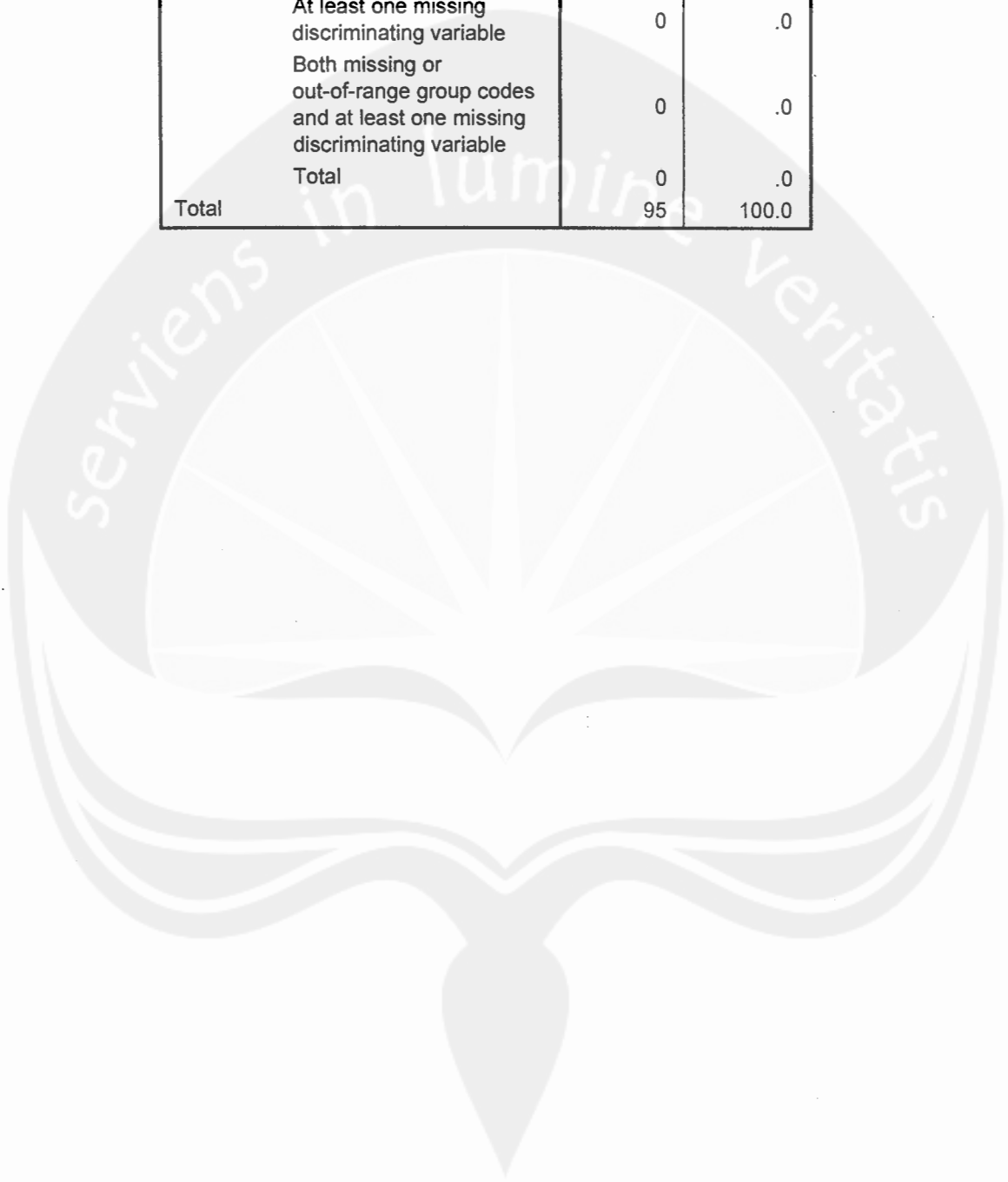
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
96.91	69.895	8.360	30

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Jenis Kelamin)

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0



Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Jenis Kelamin)

Group Statistics

status		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
0	Q1	3.22	.517	45	45.000
	Q2	2.98	.452	45	45.000
	Q3	3.33	.564	45	45.000
	Q4	2.84	.562	45	45.000
	Q5	3.11	.487	45	45.000
	Q6	3.11	.487	45	45.000
	Q7	3.40	.539	45	45.000
	Q8	3.11	.487	45	45.000
	Q9	3.22	.599	45	45.000
	Q10	3.42	.583	45	45.000
	Q11	3.49	.549	45	45.000
	Q12	3.00	.564	45	45.000
	Q13	3.60	.495	45	45.000
	Q14	3.24	.529	45	45.000
1	Q1	3.22	.545	50	50.000
	Q2	2.92	.566	50	50.000
	Q3	3.24	.591	50	50.000
	Q4	2.68	.741	50	50.000
	Q5	3.00	.535	50	50.000
	Q6	3.00	.535	50	50.000
	Q7	3.52	.505	50	50.000
	Q8	3.22	.648	50	50.000
	Q9	3.20	.495	50	50.000
	Q10	3.46	.542	50	50.000
	Q11	3.52	.544	50	50.000
	Q12	2.86	.606	50	50.000
	Q13	3.50	.505	50	50.000
	Q14	3.18	.482	50	50.000
Total	Q1	3.22	.530	95	95.000
	Q2	2.95	.513	95	95.000
	Q3	3.28	.577	95	95.000
	Q4	2.76	.664	95	95.000
	Q5	3.05	.513	95	95.000
	Q6	3.05	.513	95	95.000
	Q7	3.46	.522	95	95.000
	Q8	3.17	.577	95	95.000
	Q9	3.21	.544	95	95.000
	Q10	3.44	.560	95	95.000
	Q11	3.51	.543	95	95.000
	Q12	2.93	.588	95	95.000
	Q13	3.55	.500	95	95.000
	Q14	3.21	.503	95	95.000

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Jenis Kelamin)

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q1	1.000	.000	1	93	.984
Q2	.997	.298	1	93	.586
Q3	.993	.617	1	93	.434
Q4	.985	1.460	1	93	.230
Q5	.988	1.112	1	93	.294
Q6	.988	1.112	1	93	.294
Q7	.987	1.255	1	93	.266
Q8	.991	.842	1	93	.361
Q9	1.000	.039	1	93	.844
Q10	.999	.107	1	93	.744
Q11	.999	.077	1	93	.782
Q12	.986	1.348	1	93	.249
Q13	.990	.945	1	93	.333
Q14	.996	.386	1	93	.536

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Tingkat Pendidikan)

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Tingkat Pendidikan)

Group Statistics

pendidikan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Q1	2.67	.577	3	3.000
	Q2	3.00	.000	3	3.000
	Q3	3.33	.577	3	3.000
	Q4	3.33	.577	3	3.000
	Q5	3.00	.000	3	3.000
	Q6	3.00	.000	3	3.000
	Q7	3.33	.577	3	3.000
	Q8	2.67	1.155	3	3.000
	Q9	3.33	.577	3	3.000
	Q10	3.33	.577	3	3.000
	Q11	4.00	.000	3	3.000
	Q12	3.00	.000	3	3.000
	Q13	3.67	.577	3	3.000
	Q14	3.33	.577	3	3.000
2	Q1	3.16	.574	32	32.000
	Q2	2.94	.504	32	32.000
	Q3	3.19	.592	32	32.000
	Q4	2.81	.592	32	32.000
	Q5	2.97	.595	32	32.000
	Q6	2.97	.595	32	32.000
	Q7	3.53	.507	32	32.000
	Q8	3.25	.568	32	32.000
	Q9	3.22	.608	32	32.000
	Q10	3.53	.507	32	32.000
	Q11	3.53	.567	32	32.000
	Q12	3.00	.568	32	32.000
	Q13	3.47	.507	32	32.000
	Q14	3.16	.515	32	32.000
3	Q1	3.00	.000	2	2.000
	Q2	3.00	1.414	2	2.000
	Q3	3.50	.707	2	2.000
	Q4	2.50	.707	2	2.000
	Q5	3.00	.000	2	2.000
	Q6	3.00	.000	2	2.000
	Q7	3.50	.707	2	2.000
	Q8	3.50	.707	2	2.000
	Q9	4.00	.000	2	2.000
	Q10	3.50	.707	2	2.000
	Q11	4.00	.000	2	2.000
	Q12	2.50	.707	2	2.000
	Q13	4.00	.000	2	2.000
	Q14	3.00	1.414	2	2.000

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Tingkat Pendidikan)

4	Q1	3.00	a	1	1.000
	Q2	3.00	a	1	1.000
	Q3	4.00	a	1	1.000
	Q4	3.00	a	1	1.000
	Q5	3.00	a	1	1.000
	Q6	3.00	a	1	1.000
	Q7	3.00	a	1	1.000
	Q8	4.00	a	1	1.000
	Q9	3.00	a	1	1.000
	Q10	3.00	a	1	1.000
	Q11	3.00	a	1	1.000
	Q12	3.00	a	1	1.000
	Q13	4.00	a	1	1.000
	Q14	4.00	a	1	1.000
5	Q1	3.30	.499	57	57.000
	Q2	2.95	.515	57	57.000
	Q3	3.32	.572	57	57.000
	Q4	2.70	.706	57	57.000
	Q5	3.11	.489	57	57.000
	Q6	3.11	.489	57	57.000
	Q7	3.44	.535	57	57.000
	Q8	3.12	.537	57	57.000
	Q9	3.18	.504	57	57.000
	Q10	3.40	.593	57	57.000
	Q11	3.46	.537	57	57.000
	Q12	2.89	.618	57	57.000
	Q13	3.56	.501	57	57.000
	Q14	3.23	.464	57	57.000
Total	Q1	3.22	.530	95	95.000
	Q2	2.95	.513	95	95.000
	Q3	3.28	.577	95	95.000
	Q4	2.76	.664	95	95.000
	Q5	3.05	.513	95	95.000
	Q6	3.05	.513	95	95.000
	Q7	3.46	.522	95	95.000
	Q8	3.17	.577	95	95.000
	Q9	3.21	.544	95	95.000
	Q10	3.44	.560	95	95.000
	Q11	3.51	.543	95	95.000
	Q12	2.93	.588	95	95.000
	Q13	3.55	.500	95	95.000
	Q14	3.21	.503	95	95.000

a. Insufficient data

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Tingkat Pendidikan)

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q1	.941	1.399	4	90	.241
Q2	.999	.018	4	90	.999
Q3	.969	.718	4	90	.582
Q4	.965	.822	4	90	.515
Q5	.984	.370	4	90	.830
Q6	.984	.370	4	90	.830
Q7	.982	.403	4	90	.806
Q8	.936	1.534	4	90	.199
Q9	.949	1.201	4	90	.316
Q10	.980	.450	4	90	.772
Q11	.941	1.412	4	90	.236
Q12	.981	.435	4	90	.783
Q13	.963	.860	4	90	.491
Q14	.963	.853	4	90	.495

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual (Usia)

Group Statistics

usia		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Q1	3.33	.516	6	6.000
	Q2	2.83	.753	6	6.000
	Q3	3.33	.816	6	6.000
	Q4	3.17	.753	6	6.000
	Q5	3.17	.408	6	6.000
	Q6	3.17	.408	6	6.000
	Q7	3.33	.516	6	6.000
	Q8	3.17	.753	6	6.000
	Q9	3.50	.548	6	6.000
	Q10	3.67	.516	6	6.000
	Q11	3.50	.548	6	6.000
	Q12	3.17	.753	6	6.000
	Q13	3.67	.516	6	6.000
	Q14	3.33	.516	6	6.000
2	Q1	3.18	.548	28	28.000
	Q2	2.93	.466	28	28.000
	Q3	3.21	.418	28	28.000
	Q4	2.75	.799	28	28.000
	Q5	3.00	.471	28	28.000
	Q6	3.00	.471	28	28.000
	Q7	3.36	.488	28	28.000
	Q8	3.11	.497	28	28.000
	Q9	3.21	.568	28	28.000
	Q10	3.32	.548	28	28.000
	Q11	3.32	.548	28	28.000
	Q12	2.93	.466	28	28.000
	Q13	3.39	.497	28	28.000
	Q14	3.11	.497	28	28.000
3	Q1	3.20	.414	15	15.000
	Q2	3.00	.378	15	15.000
	Q3	3.40	.632	15	15.000
	Q4	3.00	.655	15	15.000
	Q5	3.00	.378	15	15.000
	Q6	3.00	.378	15	15.000
	Q7	3.47	.516	15	15.000
	Q8	3.00	.655	15	15.000
	Q9	3.13	.640	15	15.000
	Q10	3.47	.640	15	15.000
	Q11	3.67	.617	15	15.000
	Q12	2.93	.594	15	15.000
	Q13	3.53	.516	15	15.000
	Q14	3.27	.458	15	15.000

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Usia)

4	Q1	3.36	.674	11	11.000
	Q2	2.82	.405	11	11.000
	Q3	2.82	.751	11	11.000
	Q4	2.73	.647	11	11.000
	Q5	3.18	.603	11	11.000
	Q6	3.18	.603	11	11.000
	Q7	3.64	.505	11	11.000
	Q8	3.09	.539	11	11.000
	Q9	3.09	.539	11	11.000
	Q10	3.55	.522	11	11.000
	Q11	3.73	.467	11	11.000
	Q12	2.91	.539	11	11.000
	Q13	3.55	.522	11	11.000
	Q14	3.36	.505	11	11.000
5	Q1	3.20	.531	35	35.000
	Q2	3.00	.594	35	35.000
	Q3	3.43	.502	35	35.000
	Q4	2.60	.497	35	35.000
	Q5	3.06	.591	35	35.000
	Q6	3.06	.591	35	35.000
	Q7	3.51	.562	35	35.000
	Q8	3.31	.583	35	35.000
	Q9	3.23	.490	35	35.000
	Q10	3.46	.561	35	35.000
	Q11	3.51	.507	35	35.000
	Q12	2.89	.676	35	35.000
	Q13	3.66	.482	35	35.000
	Q14	3.20	.531	35	35.000
Total	Q1	3.22	.530	95	95.000
	Q2	2.95	.513	95	95.000
	Q3	3.28	.577	95	95.000
	Q4	2.76	.664	95	95.000
	Q5	3.05	.513	95	95.000
	Q6	3.05	.513	95	95.000
	Q7	3.46	.522	95	95.000
	Q8	3.17	.577	95	95.000
	Q9	3.21	.544	95	95.000
	Q10	3.44	.560	95	95.000
	Q11	3.51	.543	95	95.000
	Q12	2.93	.588	95	95.000
	Q13	3.55	.500	95	95.000
	Q14	3.21	.503	95	95.000

Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual
(Usia)

Tests of Equality of Group Means

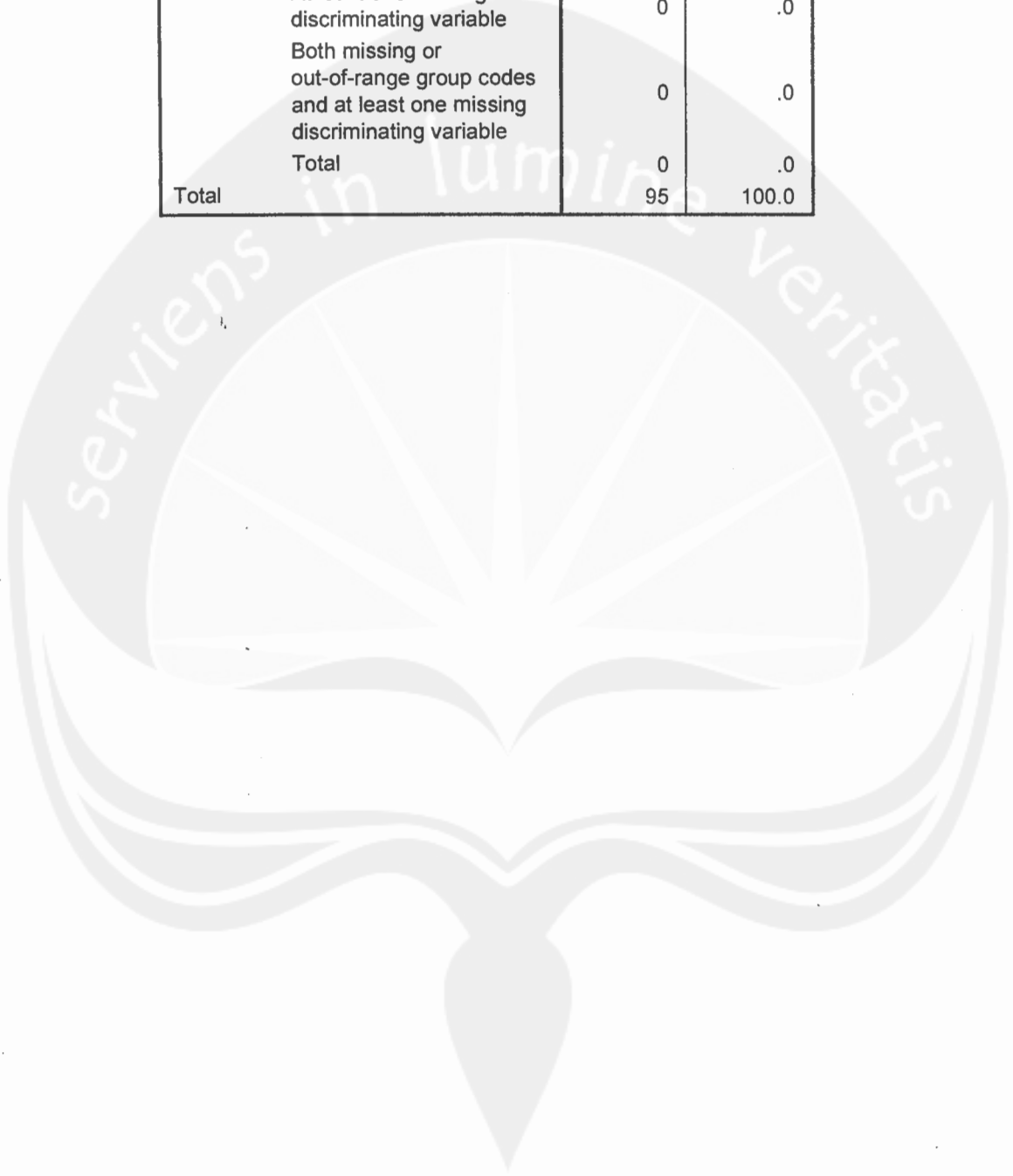
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q1	.986	.322	4	90	.863
Q2	.983	.379	4	90	.823
Q3	.889	2.804	4	90	.030
Q4	.933	1.610	4	90	.179
Q5	.985	.352	4	90	.842
Q6	.985	.352	4	90	.842
Q7	.967	.760	4	90	.554
Q8	.957	1.007	4	90	.408
Q9	.973	.634	4	90	.640
Q10	.971	.665	4	90	.618
Q11	.932	1.637	4	90	.172
Q12	.987	.287	4	90	.886
Q13	.950	1.186	4	90	.322
Q14	.971	.681	4	90	.607

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Jenis Kelamin)

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0



Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Jenis Kelamin)

Group Statistics

kelamin		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
0	Q15	3.24	.529	45	45.000
	Q16	3.42	.543	45	45.000
	Q17	3.27	.618	45	45.000
	Q18	3.53	.548	45	45.000
	Q19	3.33	.564	45	45.000
	Q20	3.36	.570	45	45.000
	Q21	3.47	.505	45	45.000
	Q22	3.36	.570	45	45.000
	Q23	3.51	.506	45	45.000
	Q24	3.53	.588	45	45.000
	Q25	3.27	.580	45	45.000
	Q26	3.22	.517	45	45.000
	Q27	2.78	.636	45	45.000
1	Q15	3.18	.482	50	50.000
	Q16	3.36	.598	50	50.000
	Q17	3.16	.681	50	50.000
	Q18	3.50	.505	50	50.000
	Q19	3.26	.565	50	50.000
	Q20	3.28	.536	50	50.000
	Q21	3.46	.542	50	50.000
	Q22	3.34	.519	50	50.000
	Q23	3.50	.505	50	50.000
	Q24	3.60	.495	50	50.000
Total	Q15	3.21	.503	95	95.000
	Q16	3.39	.570	95	95.000
	Q17	3.21	.651	95	95.000
	Q18	3.52	.523	95	95.000
	Q19	3.29	.563	95	95.000
	Q20	3.32	.551	95	95.000
	Q21	3.46	.522	95	95.000
	Q22	3.35	.541	95	95.000
	Q23	3.51	.503	95	95.000
	Q24	3.57	.539	95	95.000
	Q25	3.15	.635	95	95.000
	Q26	3.22	.530	95	95.000
	Q27	2.91	.670	95	95.000

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Jenis Kelamin)

Tests of Equality of Group Means

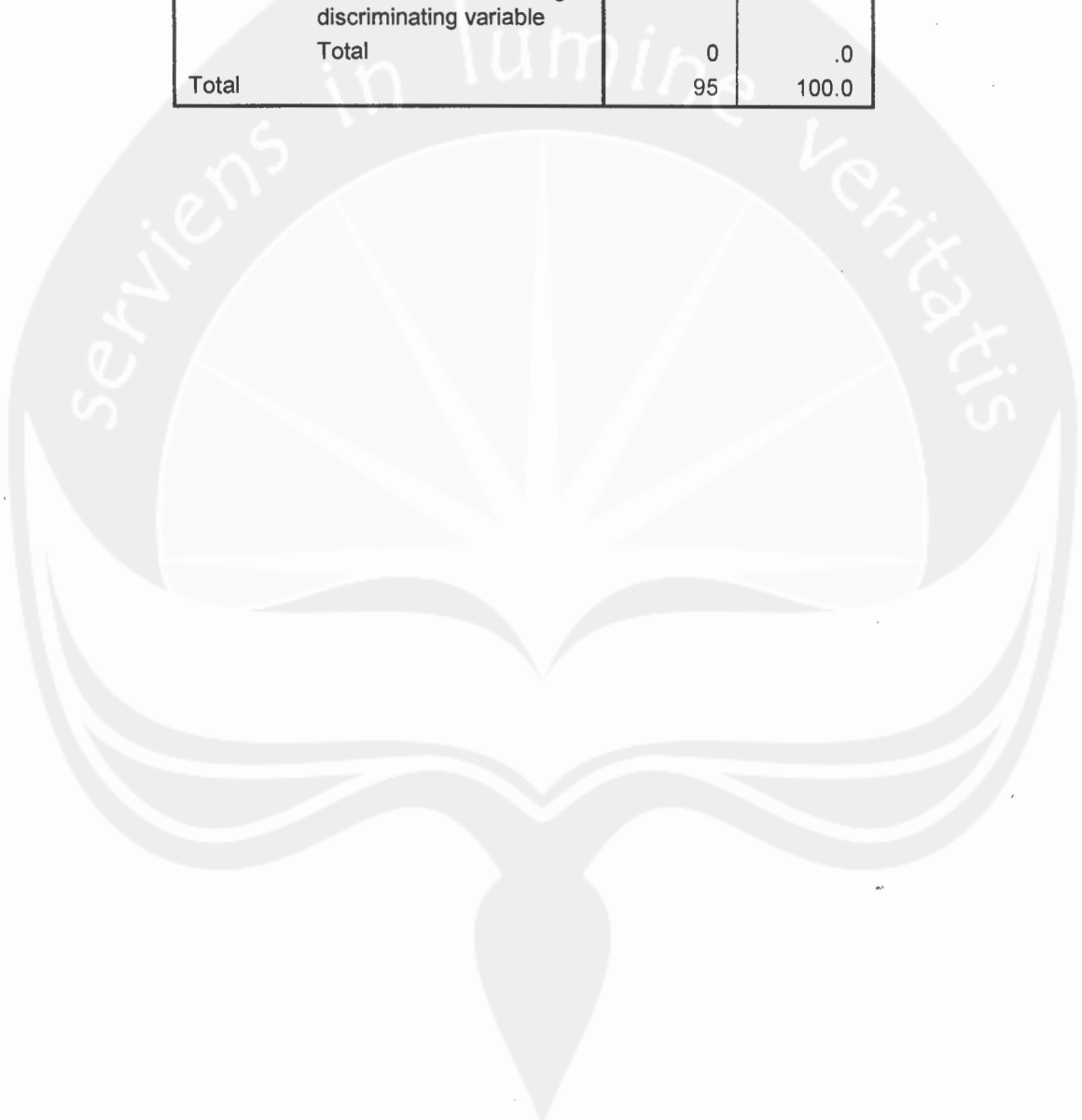
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q15	.996	.386	1	93	.536
Q16	.997	.280	1	93	.598
Q17	.993	.634	1	93	.428
Q18	.999	.095	1	93	.758
Q19	.996	.400	1	93	.529
Q20	.995	.443	1	93	.507
Q21	1.000	.004	1	93	.951
Q22	1.000	.019	1	93	.890
Q23	1.000	.011	1	93	.915
Q24	.996	.360	1	93	.550
Q25	.968	3.082	1	93	.082
Q26	1.000	.000	1	93	.984
Q27	.967	3.171	1	93	.078

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Tingkat Pendidikan)

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0



Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Tingkat Pendidikan)

Group Statistics

pendidikan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Q15	3.33	.577	3	3.000
	Q16	3.00	.000	3	3.000
	Q17	3.00	1.000	3	3.000
	Q18	3.00	.000	3	3.000
	Q19	3.67	.577	3	3.000
	Q20	3.00	.000	3	3.000
	Q21	3.33	.577	3	3.000
	Q22	3.00	.000	3	3.000
	Q23	3.67	.577	3	3.000
	Q24	3.67	.577	3	3.000
	Q25	3.00	.000	3	3.000
	Q26	2.67	.577	3	3.000
	Q27	2.67	.577	3	3.000
2	Q15	3.16	.515	32	32.000
	Q16	3.53	.671	32	32.000
	Q17	3.28	.683	32	32.000
	Q18	3.63	.492	32	32.000
	Q19	3.25	.508	32	32.000
	Q20	3.34	.545	32	32.000
	Q21	3.47	.567	32	32.000
	Q22	3.41	.499	32	32.000
	Q23	3.47	.507	32	32.000
	Q24	3.66	.483	32	32.000
	Q25	3.19	.535	32	32.000
	Q26	3.16	.574	32	32.000
	Q27	2.91	.530	32	32.000
3	Q15	3.00	1.414	2	2.000
	Q16	3.50	.707	2	2.000
	Q17	3.50	.707	2	2.000
	Q18	3.50	.707	2	2.000
	Q19	3.50	.707	2	2.000
	Q20	3.50	.707	2	2.000
	Q21	3.50	.707	2	2.000
	Q22	3.50	.707	2	2.000
	Q23	3.50	.707	2	2.000
	Q24	4.00	.000	2	2.000
	Q25	4.00	.000	2	2.000
	Q26	3.00	.000	2	2.000
	Q27	3.00	.000	2	2.000

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Tingkat Pendidikan)

4	Q15	4.00	a	1	1.000
	Q16	3.00	a	1	1.000
	Q17	4.00	a	1	1.000
	Q18	4.00	a	1	1.000
	Q19	4.00	a	1	1.000
	Q20	4.00	a	1	1.000
	Q21	3.00	a	1	1.000
	Q22	4.00	a	1	1.000
	Q23	4.00	a	1	1.000
	Q24	4.00	a	1	1.000
	Q25	3.00	a	1	1.000
	Q26	3.00	a	1	1.000
	Q27	3.00	a	1	1.000
5	Q15	3.23	.464	57	57.000
	Q16	3.33	.512	57	57.000
	Q17	3.16	.621	57	57.000
	Q18	3.47	.538	57	57.000
	Q19	3.28	.590	57	57.000
	Q20	3.30	.566	57	57.000
	Q21	3.47	.504	57	57.000
	Q22	3.32	.572	57	57.000
	Q23	3.51	.504	57	57.000
	Q24	3.49	.571	57	57.000
	Q25	3.11	.699	57	57.000
	Q26	3.30	.499	57	57.000
	Q27	2.91	.763	57	57.000
Total	Q15	3.21	.503	95	95.000
	Q16	3.39	.570	95	95.000
	Q17	3.21	.651	95	95.000
	Q18	3.52	.523	95	95.000
	Q19	3.29	.563	95	95.000
	Q20	3.32	.551	95	95.000
	Q21	3.46	.522	95	95.000
	Q22	3.35	.541	95	95.000
	Q23	3.51	.503	95	95.000
	Q24	3.57	.539	95	95.000
	Q25	3.15	.635	95	95.000
	Q26	3.22	.530	95	95.000
	Q27	2.91	.670	95	95.000

a. Insufficient data

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Tingkat Pendidikan)

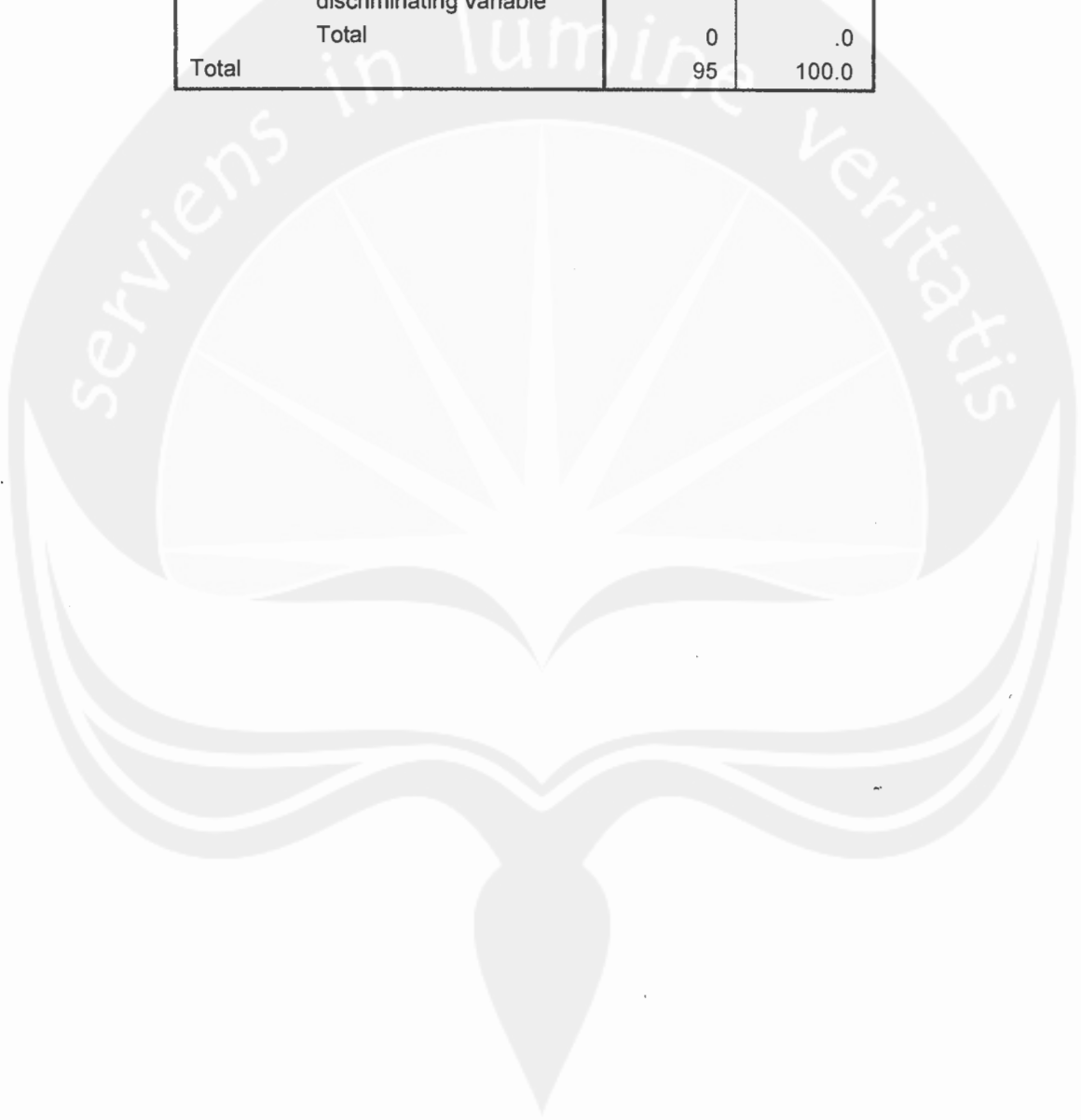
Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q15	.963	.853	4	90	.495
Q16	.952	1.123	4	90	.351
Q17	.969	.725	4	90	.577
Q18	.941	1.409	4	90	.237
Q19	.964	.841	4	90	.503
Q20	.969	.714	4	90	.584
Q21	.989	.244	4	90	.912
Q22	.964	.850	4	90	.497
Q23	.985	.353	4	90	.842
Q24	.957	1.011	4	90	.406
Q25	.955	1.051	4	90	.385
Q26	.941	1.399	4	90	.241
Q27	.995	.108	4	90	.980

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0



Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Usia)

Group Statistics

usia		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Q15	3.33	.516	6	6.000
	Q16	3.50	.548	6	6.000
	Q17	3.33	.816	6	6.000
	Q18	3.50	.548	6	6.000
	Q19	3.83	.408	6	6.000
	Q20	3.33	.516	6	6.000
	Q21	3.50	.548	6	6.000
	Q22	3.33	.516	6	6.000
	Q23	3.83	.408	6	6.000
	Q24	3.50	.837	6	6.000
	Q25	3.33	.516	6	6.000
	Q26	3.33	.516	6	6.000
	Q27	2.67	.816	6	6.000
2	Q15	3.11	.497	28	28.000
	Q16	3.39	.567	28	28.000
	Q17	3.25	.441	28	28.000
	Q18	3.36	.488	28	28.000
	Q19	3.25	.518	28	28.000
	Q20	3.29	.535	28	28.000
	Q21	3.29	.535	28	28.000
	Q22	3.36	.488	28	28.000
	Q23	3.39	.497	28	28.000
	Q24	3.50	.509	28	28.000
	Q25	3.14	.756	28	28.000
	Q26	3.18	.548	28	28.000
	Q27	2.86	.525	28	28.000
3	Q15	3.27	.458	15	15.000
	Q16	3.33	.488	15	15.000
	Q17	3.33	.724	15	15.000
	Q18	3.60	.507	15	15.000
	Q19	3.33	.488	15	15.000
	Q20	3.40	.632	15	15.000
	Q21	3.47	.516	15	15.000
	Q22	3.40	.632	15	15.000
	Q23	3.47	.516	15	15.000
	Q24	3.53	.640	15	15.000
	Q25	3.27	.458	15	15.000
	Q26	3.20	.414	15	15.000
	Q27	2.87	.640	15	15.000

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Usia)

4	Q15	3.36	.505	11	11.000
	Q16	3.36	.674	11	11.000
	Q17	3.18	.751	11	11.000
	Q18	3.73	.467	11	11.000
	Q19	3.18	.603	11	11.000
	Q20	3.36	.505	11	11.000
	Q21	3.64	.505	11	11.000
	Q22	3.36	.505	11	11.000
	Q23	3.55	.522	11	11.000
	Q24	3.73	.467	11	11.000
	Q25	3.09	.701	11	11.000
	Q26	3.36	.674	11	11.000
	Q27	3.18	.751	11	11.000
	5	Q15	3.20	.531	35
Q16		3.40	.604	35	35.000
Q17		3.11	.718	35	35.000
Q18		3.54	.561	35	35.000
Q19		3.26	.611	35	35.000
Q20		3.29	.572	35	35.000
Q21		3.54	.505	35	35.000
Q22		3.31	.583	35	35.000
Q23		3.54	.505	35	35.000
Q24		3.60	.497	35	35.000
Q25		3.09	.612	35	35.000
Q26		3.20	.531	35	35.000
Q27		2.91	.742	35	35.000
Total		Q15	3.21	.503	95
	Q16	3.39	.570	95	95.000
	Q17	3.21	.651	95	95.000
	Q18	3.52	.523	95	95.000
	Q19	3.29	.563	95	95.000
	Q20	3.32	.551	95	95.000
	Q21	3.46	.522	95	95.000
	Q22	3.35	.541	95	95.000
	Q23	3.51	.503	95	95.000
	Q24	3.57	.539	95	95.000
	Q25	3.15	.635	95	95.000
	Q26	3.22	.530	95	95.000
	Q27	2.91	.670	95	95.000

Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial
(Usia)

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q15	.971	.681	4	90	.607
Q16	.996	.098	4	90	.983
Q17	.983	.399	4	90	.809
Q18	.948	1.227	4	90	.305
Q19	.932	1.629	4	90	.174
Q20	.993	.151	4	90	.962
Q21	.944	1.342	4	90	.261
Q22	.997	.071	4	90	.991
Q23	.954	1.082	4	90	.370
Q24	.982	.411	4	90	.800
Q25	.984	.355	4	90	.840
Q26	.986	.322	4	90	.863
Q27	.970	.701	4	90	.593

Lampiran 9: Hasil Analisis Diskriminan Teknologi
(Jenis Kelamin)

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0

Group Statistics

kelamin		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
0	Q28	2.82	.650	45	45.000
	Q29	3.20	.505	45	45.000
	Q30	2.89	.573	45	45.000
1	Q28	3.04	.699	50	50.000
	Q29	3.24	.657	50	50.000
	Q30	2.84	.650	50	50.000
Total	Q28	2.94	.681	95	95.000
	Q29	3.22	.587	95	95.000
	Q30	2.86	.612	95	95.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q28	.974	2.458	1	93	.120
Q29	.999	.109	1	93	.742
Q30	.998	.150	1	93	.700

Lampiran 9: Hasil Analisis Diskriminan Teknologi
(Tingkat Pendidikan)

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0

Group Statistics

pendidikan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Q28	2.67	.577	3	3.000
	Q29	2.67	1.155	3	3.000
	Q30	3.00	.000	3	3.000
2	Q28	2.91	.530	32	32.000
	Q29	3.25	.568	32	32.000
	Q30	2.84	.628	32	32.000
3	Q28	3.00	.000	2	2.000
	Q29	3.50	.707	2	2.000
	Q30	3.50	.707	2	2.000
4	Q28	3.00	. ^a	1	1.000
	Q29	4.00	. ^a	1	1.000
	Q30	3.00	. ^a	1	1.000
5	Q28	2.96	.778	57	57.000
	Q29	3.21	.559	57	57.000
	Q30	2.84	.621	57	57.000
Total	Q28	2.94	.681	95	95.000
	Q29	3.22	.587	95	95.000
	Q30	2.86	.612	95	95.000

a. Insufficient data

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q28	.993	.159	4	90	.958
Q29	.947	1.261	4	90	.291
Q30	.974	.606	4	90	.660

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		95	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		95	100.0

Group Statistics

usia		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Q28	2.67	.816	6	6.000
	Q29	3.50	.548	6	6.000
	Q30	3.17	.753	6	6.000
2	Q28	2.86	.525	28	28.000
	Q29	3.11	.497	28	28.000
	Q30	2.86	.591	28	28.000
3	Q28	3.07	.704	15	15.000
	Q29	3.13	.743	15	15.000
	Q30	2.73	.458	15	15.000
4	Q28	3.18	.751	11	11.000
	Q29	3.09	.539	11	11.000
	Q30	2.82	.751	11	11.000
5	Q28	2.91	.742	35	35.000
	Q29	3.34	.591	35	35.000
	Q30	2.89	.631	35	35.000
Total	Q28	2.94	.681	95	95.000
	Q29	3.22	.587	95	95.000
	Q30	2.86	.612	95	95.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Q28	.965	.827	4	90	.511
Q29	.949	1.210	4	90	.312
Q30	.976	.554	4	90	.696

Frequencies

Statistics

		Q1	Q2	Q3	Q4
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.22	2.95	3.28	2.76
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Std. Deviation		.530	.513	.577	.664
Sum		306	280	312	262

Statistics

		Q5	Q6	Q7	Q8
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.05	3.05	3.46	3.17
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Std. Deviation		.513	.513	.522	.577
Sum		290	290	329	301

Statistics

		Q9	Q10	Q11	Q12
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.21	3.44	3.51	2.93
Median		3.00	3.00	4.00	3.00
Std. Deviation		.544	.560	.543	.588
Sum		305	327	333	278

Statistics

		Q13	Q14
N	Valid	95	95
	Missing	0	0
Mean		3.55	3.21
Median		4.00	3.00
Std. Deviation		.500	.503
Sum		337	305

Frequency Table**Q1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.3	5.3	5.3
	3	64	67.4	67.4	72.6
	4	26	27.4	27.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	12	12.6	12.6	13.7
	3	73	76.8	76.8	90.5
	4	9	9.5	9.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.3	6.3	6.3
	3	56	58.9	58.9	65.3
	4	33	34.7	34.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.1	2.1	2.1
	2	29	30.5	30.5	32.6
	3	54	56.8	56.8	89.5
	4	10	10.5	10.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10.5	10.5	10.5
	3	70	73.7	73.7	84.2
	4	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 10: Hasil Analisis Deskriptif Intelektual

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10.5	10.5	10.5
	3	70	73.7	73.7	84.2
	4	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	49	51.6	51.6	52.6
	4	45	47.4	47.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.5	9.5	9.5
	3	61	64.2	64.2	73.7
	4	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.3	6.3	6.3
	3	63	66.3	66.3	72.6
	4	26	27.4	27.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	47	49.5	49.5	52.6
	4	45	47.4	47.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 10: Hasil Analisis Deskriptif Intelektual

Q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	43	45.3	45.3	47.4
	4	50	52.6	52.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	17	17.9	17.9	18.9
	3	65	68.4	68.4	87.4
	4	12	12.6	12.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	43	45.3	45.3	45.3
	4	52	54.7	54.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	67	70.5	70.5	74.7
	4	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		Q15	Q16	Q17	Q18
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.21	3.39	3.21	3.52
Median		3.00	3.00	3.00	4.00
Std. Deviation		.503	.570	.651	.523
Sum		305	322	305	334

Statistics

		Q19	Q20	Q21	Q22
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.29	3.32	3.46	3.35
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Std. Deviation		.563	.551	.522	.541
Sum		313	315	329	318

Statistics

		Q23	Q24	Q25
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0
Mean		3.51	3.57	3.15
Median		4.00	4.00	3.00
Std. Deviation		.503	.539	.635
Sum		333	339	299

Statistics

		Q26	Q27
N	Valid	95	95
	Missing	0	0
Mean		3.22	2.91
Median		3.00	3.00
Std. Deviation		.530	.670
Sum		306	276

Frequency Table

Q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	67	70.5	70.5	74.7
	4	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	50	52.6	52.6	56.8
	4	41	43.2	43.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12.6	12.6	12.6
	3	51	53.7	53.7	66.3
	4	32	33.7	33.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	44	46.3	46.3	47.4
	4	50	52.6	52.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.3	5.3	5.3
	3	57	60.0	60.0	65.3
	4	33	34.7	34.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 11: Hasil Analisis Deskriptif Sosial

Q20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	57	60.0	60.0	64.2
	4	34	35.8	35.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	49	51.6	51.6	52.6
	4	45	47.4	47.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.2	3.2	3.2
	3	56	58.9	58.9	62.1
	4	36	37.9	37.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	47	49.5	49.5	49.5
	4	48	50.5	50.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	37	38.9	38.9	41.1
	4	56	58.9	58.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 11: Hasil Analisis Deskriptif Sosial

Q25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.1	2.1	2.1
	2	7	7.4	7.4	9.5
	3	61	64.2	64.2	73.7
	4	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.3	5.3	5.3
	3	64	67.4	67.4	72.6
	4	26	27.4	27.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Q27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	26	27.4	27.4	27.4
	3	52	54.7	54.7	82.1
	4	17	17.9	17.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		Q28	Q29	Q30
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0
Mean		2.94	3.22	2.86
Median		3.00	3.00	3.00
Std. Deviation		.681	.587	.612
Minimum		2	2	2
Maximum		4	4	4
Sum		279	306	272

Frequency Table

Q28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	25	26.3	26.3	26.3
	3	51	53.7	53.7	80.0
	4	19	20.0	20.0	100.0
Total		95	100.0	100.0	

Q29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.4	8.4	8.4
	3	58	61.1	61.1	69.5
	4	29	30.5	30.5	100.0
Total		95	100.0	100.0	

Q30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	25	26.3	26.3	26.3
	3	58	61.1	61.1	87.4
	4	12	12.6	12.6	100.0
Total		95	100.0	100.0	

Lampiran 6. Tabel R 5%

df	r	df	r
1	0,9511	21	0,2774
2	0,8000	22	0,2711
3	0,6870	23	0,2653
4	0,6084	24	0,2598
5	0,5509	25	0,2546
6	0,5067	26	0,2497
7	0,4716	27	0,2451
8	0,4428	28	0,2407
9	0,4187	29	0,2366
10	0,3981	30	0,2327
11	0,3802	40	0,2018
12	0,3646	50	0,1806
13	0,3507	60	0,1650
14	0,3383	70	0,1528
15	0,3271	80	0,1430
16	0,3170	90	0,1348
17	0,3077	100	0,1279
18	0,2992	130	0,1123
19	0,2914	160	0,1012
20	0,2841	200	0.0905

Sumber: *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*, Pratisto

BRAINSTORMING

Topic : Penerapan CRM

Date : 20 Juli 2007

Members : H. Giyanto, Kristanto S. Wahjudi, Agustina Kiky Anggraini

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana meningkatkan penerapan CRM?	Menerapkan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen; Meningkatkan budaya penambahan nilai; Menggunakan teknologi penunjang.
2	Bagaimana menerapkan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen?	Meningkatkan kinerja perusahaan; dan menjaga komunikasi dengan pasien.
3	Bagaimana meningkatkan kinerja perusahaan?	Mengoptimalkan kinerja pegawai; dan memberikan fasilitas yang baik.
4	Bagaimana mengoptimalkan kinerja pegawai?	Memberi pelayanan yang cepat dan tepat; dan memberi pelayanan profesional.
5	Bagaimana memberi pelayanan yang cepat dan tepat?	Memberi tindakan pertolongan segera pada pasien yang berada di Instalasi Gawat Darurat, mematuhi prosedur pada saat melakukan tindakan operasi
6	Bagaimana memberi pelayanan profesional?	Memberi tindakan medis standar, dengan tidak merekomendasikan pasien melakukan pemeriksaan yang sebenarnya tidak dibutuhkan, memperhatikan hak pasien & keluarga dengan tidak memaksakan suatu tindakan medis yang memang tidak dikehendaki
7	Bagaimana memberi fasilitas yang baik	Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai; dan memberikan suasana yang mendukung.
8	Bagaimana menyediakan sarana dan prasarana yang memadai?	Menyediakan peralatan yang canggih (MRI, CT Scan), melengkapi peralatan laboratorium, alat-alat operasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi
9	Bagaimana memberikan suasana yang mendukung	Menjaga kebersihan lingkungan, memberikan garden hospital yang selalu dirawat agar tampak asri sehingga nyaman dan enak dipandang
10	Bagaimana menjaga komunikasi dengan pasien?	Memberi informasi-informasi penting yang dibutuhkan pasien; dan memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pendapat
11	Bagaimana memberi informasi-informasi penting?	Memberi informasi mengenai biaya kamar dan perawatan yang ada; dan memberi info mengenai pasien.
12	Bagaimana memberi informasi mengenai biaya kamar dan perawatan?	Memberi informasi biaya pemeriksaan yang akan dilaksanakan sehingga keluarga bisa menetapkan langkah selanjutnya, membuat daftar harga (masih terbatas pada bagian MR)

Lampiran 14: Hasil Brainstorming

13	Bagaimana memberi info terbaru mengenai pasien?	Memberi informasi mengenai perkembangan pasien (seluruh perkembangan maupun prediksi yang berhubungan dengan pasien selalu diinformasikan kepada pihak keluarga, memberi informasi mengenai pemeriksaan-pemeriksaan yang harus dilakukan sehingga keluarga dapat memutuskan tindakan selanjutnya.
14	Bagaimana memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pendapat?	Memberi ruang untuk menerima keluhan; dan memberi kesempatan untuk menerima saran.
15	Bagaimana memberi ruang untuk menerima keluhan?	Memberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan secara personal, memberi penanganan khusus terhadap keluhan oleh humas (belum dapat dilaksanakan dengan baik)
16	Bagaimana memberi kesempatan untuk menerima saran?	Menyebarkan angket kepada pasien yang akan pulang (khusus pasien rawat inap), menyediakan box saran.
17	Bagaimana meningkatkan budaya penambahan nilai?	Memfokuskan pada pasien; dan menjaga kualitas layanan.
18	Bagaimana memfokuskan kepada pasien?	Menghargai pasien; dan memahami pasien.
19	Bagaimana menghargai pasien?	Menjaga privasi pasien; dan melayani dengan simpatik, bersahabat, penuh kasih dan adil selama proses interaksi.
20	Bagaimana menjaga privasi pasien?	Menyediakan tempat khusus (ruang) untuk berdiskusi baik dengan dokter maupun perawat, menyampaikan perkembangan penyakit secara individual (dibicarakan hanya dengan pihak yang benar-benar bersangkutan misal pihak keluarga)
21	Bagaimana melayani dengan simpatik, bersahabat, penuh kasih, dan adil selama proses interaksi	Memberi sapaan yang menyenangkan dan ramah (misal memanggil orang tua dengan sebutan eyang), memberi pendampingan terhadap pasien dan keluarga yang membutuhkan (misal untuk pasien yang tidak memiliki keluarga atau untuk keluarga pasien yang mungkin terserang penyakit berbahaya dan tidak dapat diselamatkan)
22	Bagaimana memahami pasien?	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang pasien butuhkan; dan memberikan perhatian secara individual.
23	Bagaimana memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien?	Memberi tindakan medis yang benar-benar dibutuhkan pasien (tidak melayani permintaan yang tidak wajar misal operasi pergantian kelamin), memberi pelayanan yang tidak melanggar hukum (misal ada yang menginginkan aborsi).
24	Bagaimana memberikan perhatian secara individual?	Memberi empati dalam merawat tiap pribadi sehingga lebih mampu untuk memberikan perawatan yang menyentuh, melakukan pendekatan kekeluargaan dalam merawat pasien (menganggap pasien adalah keluarga)
25	Bagaimana menjaga kualitas layanan?	Memberi layanan sebelum proses dengan baik; dan memberi layanan sesudah proses dengan baik.

Lampiran 14: Hasil Brainstorming

26	Bagaimana memberi layanan sebelum proses dengan baik?	Menyediakan brosur, poster untuk mendapatkan informasi layanan, menyediakan fasilitas untuk pasien rawat inap
27	Bagaimana menyediakan brosur, poster untuk mendapatkan informasi layanan?	Menyediakan jadwal layanan praktek dokter, Menginformasikan terobosan terbaru perawatan medis yang dapat dilakukan (misal poster tentang keberhasilan operasi tertentu)
28	Bagaimana menyediakan fasilitas untuk pasien rawat inap?	Menerima pemesanan tempat rawat inap, menyediakan fasilitas ambulance untuk menjemput pasien
29	Bagaimana memberi layanan setelah proses dengan baik?	Menanggapi saran dan keluhan yang diberikan oleh pasien, menyediakan layanan homecare
30	Bagaimana menanggapi saran dan keluhan yang diberikan oleh pasien?	Menanggapi saran dan keluhan secara langsung (misal dari perawat), menyebarkan angket mengenai kepuasan pasien
31	Bagaimana menyediakan layanan homecare?	Mengunjungi pasien yang telah kembali ke rumah, mengontrol kondisi perawatan pasien di rumah (bagi pasien yang masih membutuhkan perawatan)
32	Bagaimana menggunakan teknologi penunjang?	Meningkatkan saluran-saluran komunikasi, meningkatkan penggunaan teknologi yang ada
33	Bagaimana meningkatkan saluran komunikasi?	Mengoptimalkan penggunaan web site, mengoptimalkan penggunaan saluran komunikasi
34	Bagaimana mengoptimalkan penggunaan web site?	Menerima keluhan dan konsultasi kesehatan melalui web site, mengupdate info terbaru web site secara rutin
35	Bagaimana menerima keluhan dan konsultasi kesehatan melalui web site?	Memberi tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan dan menampilkannya pada web site, menjawab pertanyaan konsultasi dan menampilkannya dalam web site
36	Bagaimana mengupdate info terbaru web site secara rutin	Memberikan info terbaru mengenai program yang akan dilaksanakan, memberikan informasi berita terbaru mengenai Panti Rapih (misal ada alat baru atau adanya keberhasilan operasi)
37	Bagaimana mengoptimalkan penggunaan saluran komunikasi?	Mengoptimalkan penggunaan telepon, mengoptimalkan penggunaan email dan fax
38	Bagaimana mengoptimalkan penggunaan telepon?	Menyediakan saluran telepon langsung ke bagian pendaftaran, mematikan telepon pada kamar rawat inap setelah pihak pasien melakukan pembayaran
39	Bagaimana mengoptimalkan penggunaan email dan fax?	Menerima komunikasi melalui email, menggunakan fax untuk berkomunikasi dengan pihak luar (misal pasien di luar kota, perusahaan lain)
40	Bagaimana meningkatkan penggunaan teknologi yang ada?	Mengimplementasikan program yang membantu, mengoptimalkan jaringan komputer yang terintegrasi
41	Bagaimana mengimplementasikan program yang membantu?	Mengimplementasikan program aplikasi billing, mengimplementasikan program elektronik rekam medis
42	Bagaimana mengimplementasikan program aplikasi billing?	Menyediakan informasi mengenai tagihan rawat jalan, menyediakan informasi mengenai tagihan rawat inap

Lampiran 14: Hasil Brainstorming

43	Bagaimana mengimplementasikan program elektronik rekam medis?	Menyimpan data pasien terkomputerisasi, memberikan pelayanan yang cepat ketika pendaftaran pasien
44	Bagaimana mengoptimalkan jaringan komputer yang terintegrasi?	Menyebarkan informasi ke seluruh bagian, memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi
45	Bagaimana menyebarkan informasi ke seluruh bagian?	Menyampaikan informasi kepada seluruh bagian dengan cepat, memberikan informasi yang mudah dimengerti dan akurat (menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dapat dipercaya)
46	Bagaimana memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi?	Menyediakan satu tempat khusus untuk bagian informasi, memfasilitasi program aplikasi informasi pasien pada bagian pendaftaran/informasi





YAYASAN PANTI RAPIH
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH

Jalan Cik Ditiro 30 Yogyakarta 55223

Telepon : 0274 - 514014, 514845, 563333
0274 - 552118
0274 - 514004, 514006,
email : admin@pantrapih.or.id

(hunting system)
Instalasi Gawat Darurat
Informasi/Pendaftaran
http://www.pantrapih.or.id

Fax. : 0274 - 564583

SURAT KETERANGAN

Nomor : RAPIH / MASA-UMUM / 0807/ L 368

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa seperti tersebut di bawah ini :

Nama : **Agustina Kiky Anggraini**
N I M : **3678 / TI**
Program Studi : **Teknik Industri**
Fakultas : **Teknologi Industri**
Lembaga : **Universitas Atma Jaya Yogyakarta**
J u d u l : **“ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA)”**

telah selesai melaksanakan penelitian pada bulan Agustus 2007 di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, sesuai dengan yang direncanakan.

Demikian surat keterangan ini diterbitkan, agar dapat diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2007

Direktur



dr. St. Arif Haliman, MPH.