

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Penerapan logika CRM yang sudah menuju ke arah positif yaitu memiliki nilai mean rata-rata di atas 3. Yang menunjukkan bahwa Rumah Sakit Panti Rini telah menempatkan pelayanan dan kepuasan pasien sebagai prioritas, di mana pasien telah menjadi fokus perhatian.
2. Tingkat performansi Rumah Sakit Panti Rini Kalasan cukup baik dengan rata-rata *performance* untuk poli rawat inap adalah 3,532 Namun rata-rata *expectation* dari responden lebih tinggi yaitu 4,278. Sedangkan Rata-rata *performance* untuk poli umum adalah 4,014 dan hasil tersebut cukup baik. Namun rata-rata *expectation* dari responden lebih tinggi yaitu 4,516 berarti responden mengharapkan dan menginginkan peningkatan performansi dari rumah sakit secara keseluruhan.
3. Hasil perhitungan GAP 5 dengan metode SERVQUAL untuk *poli rawat inap* adalah *tangible* = -0,94; *reliability* = -0,88; *responsiveness* = -0,03; *assurance* = -0,91; dan *emphaty* = -0,98.

Hasil perhitungan GAP 5 dengan metode SERVQUAL untuk *bagian poli umum* adalah *tangible*= -0,72; *reliability* = -0,44; *responsiveness* = -0,37; *assurance* = -0,53; dan *emphaty* = -0,44.

4. Berdasarkan hasil diskusi dengan manajemen rumah sakit atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah T3, E5 dan E7.
5. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien antara lain ruang tunggu farmasi dan kassa, sarana pendukung, area parkir yang kurang luas, ruang tunggu poli umum, informasi, manajemen dan metode kerja petugas rumah sakit. Dan untuk usulan perbaikan yang diberikan pada Rumah Sakit Panti Rini Kalasan antara lain melakukan perbaikan *layout* ruang tunggu farmasi dan kassa, renovasi area parkir yang lebih luas, melakukan pelatihan atau training untuk karyawan, dan melakukan pembekalan visi dan misi kepada petugas rumah sakit sebelum dan sesudah mereka bekerja melayani pasien. Untuk pembahasan selengkapnya dapat dilihat pada bab 5.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengenai beban kerja khususnya untuk perawat pada Rumah Sakit Panti Rini Kalasan.

Saran perbaikan untuk rumah sakit yaitu adanya perluasan area ruang tunggu, adanya penambahan kursi untuk ruang tunggu farmasi, kassa dan poli umum, tata ulang area parkir,adanya penambahan sekat pada ruang tunggu poli umum, serta untuk area parkir karyawan dan pasien dipisahkan.

Penelitian lainnya juga dapat dilakukan dengan membandingkan kualitas pelayanan pada rumah sakit yang berbeda.

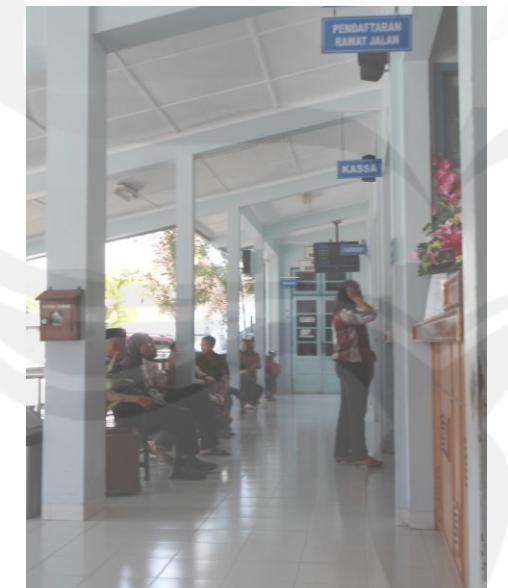
DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, Gardanella. (2011). *Analisis dan Perancangan Customer Relationship Management Pasien Rawat Inap* (Studi Kasus Pada Rumah Sakit DR. A.K. Gani Palembang). Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, STMIK GI MDP.
- Assauri, Sofyan . (2003). *Costumer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction.*
- Annisa, Valentina . (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Kasus di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Buttle, Francis. (2008). *Customer Relationship Management*. Bayumedia : Malang.
- Effendy, Blasius Fiki. (2007). *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Minat Membeli Kembali* (Studi Kasus di Bengkel Grand Racing Yogyakarta). Skripsi, Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty*. Erlangga : Jakarta.
- Imam Ghazali. (2005). *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro :Semarang.
- Johns, Ted. (2003). *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*. Kunci Ilmu
- Kotler, Philip. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga : Jakarta.
- Kristianti, Irene. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit* (Studi Kasus di RS. Bethesda). Skripsi, Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS*, (2004). Penerbit Andi Wahana : Semarang.

- Riduwan., Adun, Enas Rusyana. (2011). *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistika Penelitian*. ALFABETA: Bandung.
- Singgih Santoso. (2004). *SPSS Statistik Parametrik*. Elek Media Komputindo : Jakarta.
- Spillane. (2006). *Managing Quality Customer Service*. Universitas Sanata Dharma : Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Pengenalan dan Praktik SPSS*. Penerbit Amara Books : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Andy Offset : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Service, Quality Satisfaction*. Andy Offset : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Jawa Timur.
- Wibowo , Arief. (2011). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan* (Studi Kasus pada RSU Haji Surabaya). Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Politik, UPN Veteran Jawa Timur.
- Yulianto, Ismail. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus pada PT. FIF Cabang Semarang). Skripsi, Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro.

Lampiran

- **Foto Keadaan Antrian Di Loket Farmasi dan Kassa Pada Saat Keadaan Sepi dan Ramai Pasien**

| | |
|---|---|
|  Pasien melakukan pendaftaran |  Pasien saat menunggu di ruang tunggu bag. Farmasi dan kassa |
|  Suasana area ruang tunggu kassa & farmasi ketika tidak banyak pasien |  Pasien ketika mengantre melakukan pendaftaran |

- Foto Pasien yang Mengantri Pada Bagian Poli Umum(Rawat Jalan)**

| | | | |
|--|---|--|--|
| Saat tidak banyak pasien yang berobat |  | Saat banyak pasien yang mengantri di poli umum |  |
| Tampak tidak banyak pasien mengantri di ruang tunggu poli umum |  | Suasana area ruang tunggu poli umum ketika pasien antri menunggu |  |

• **Foto Area Parkir**

Suasana area parkir ketika rumah sakit tidak banyak pengunjung



Parkir motor di area depan rumah sakit



Suasana parkir tampak sepi ketika tidak banyak pasien

Suasana area parkir yang cukup banyak pengunjung



Parkir mobil di halaman depan



Parkir mobil di halaman depan gereja



Parkir mobil di area depan rumah sakit

KUESIONER

Sehubungan dengan dilakukannya tugas akhir dengan topik Penentuan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CRM Dan SERVQUAL Pada Rumah Sakit Panti Rini Kalasan, maka saya yang melakukan penelitian :

Nama : Bernadetha Inmas P.S
NIM : 09 06 05815
Program Studi : Teknik Industri
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Mengharapkan kesediaan bantuan Bapak/ Ibu / Saudara / Saudari untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu / Saudara / Saudari saya mengucapkan terima kasih.

BAGIAN I : DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda check (✓) pada kotak yang sesuai dengan jawaban Anda atau mengisi 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 :

Pada bagian ini , Anda diminta untuk memberikan penilaian terhadap variabel-variabel di bawah ini sesuai dengan jawaban Anda dengan memberikan tanda check(✓) pada tabel di berikut ini.

Keterangan nilai jawaban responden :

| | | | |
|-----|-----------------------|----|-----------------|
| STS | = Sangat Tidak Setuju | S | = Setuju |
| TS | = Tidak Setuju | SS | = Sangat Setuju |
| CS | = Cukup Setuju | | |

| No | Dalam melayani konsumen | STS 1 | TS 2 | CS 3 | S 4 | SS 5 |
|----|---|----------|---------|---------|--------|---------|
| 1 | Panti Rini mengenal pasiennya dengan baik | | | | | |
| 2 | Panti Rini memberikan kesan kepada pasien bahwa rumah sakit Panti Rini lebih unggul dibanding dengan rumah sakit lain | | | | | |
| 3 | Panti Rini selalu menjaga privasi pasien | | | | | |
| 4 | Panti Rini memiliki catatan mengenai pasien | | | | | |
| 5 | Panti Rini selalu memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada pasien | | | | | |
| 6 | Panti Rini selalu memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada pasien | | | | | |
| 7 | Panti Rini selalu memberikan ucapan terima kasih kepada pasien | | | | | |
| 8 | Panti Rini memberikan respon yang tepat kepada kebutuhan pasien | | | | | |
| 9 | Panti Rini memberikan informasi yang dibutuhkan pasien secara tepat, cepat dan akurat | | | | | |
| 10 | Panti Rini berusaha mengembangkan kualitas pelayanan kepada pasien | | | | | |
| 11 | Panti Rini berusaha meningkatkan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan | | | | | |
| 12 | Panti Rini selalu menomorsatukan kepentingan pasien | | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 13 | Panti Rini memberikan tindakan yang cepat terhadap kritik/ saran / keluhan pasien | | | | |
| 14 | Panti Rini memiliki staf yang terampil, profesional, dan tanggap dalam bertindak | | | | |
| 15 | Panti Rini selalu membiasakan para pegawai untuk bersopan santun dengan pasien | | | | |
| 16 | Panti Rini memberikan fasilitas , perlengkapan, dan penampilan personil dengan baik | | | | |
| 17 | Panti Rini selalu menjaga nilai kepercayaan yang diberikan oleh pasien | | | | |
| 18 | Panti Rini memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial | | | | |
| 19 | Panti Rini melibatkan pasien dalam penilaian kinerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien | | | | |
| 20 | Panti Rini memberikan perhatian dan kepedulian secara individual kepada pasien | | | | |
| 21 | Panti Rini memberikan kenyamanan dalam melayani pasien | | | | |
| 22 | Tenaga medis yang dimiliki Panti Rini memberikan pelayanan yang terbaik dibanding rumah sakit lain | | | | |
| | | | | | |
| 23 | Panti Rini selalu dapat memenuhi apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan oleh pasien | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 24 | Panti Rini memberikan sistem keamanan terbaik untuk pasien | | | | |
| 25 | Panti Rini secara aktif memberikan informasi kepada mengenai layanan yang akan membuat pasien tertarik | | | | |

BAGIAN III : SERVICE QUALITY (KUALITAS PELAYANAN)

Petunjuk :

Berikan penilaian dengan memberikan tanda ✓ (check) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

1. TANGIBLE / FASILITAS FISIK

| No | Daftar Pertanyaan | Nilai yang Diterima | | | | | Nilai Harapan | | | | | Tingkat Kepentingan | | | | |
|----|---|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Rumah sakit telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi. | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Rumah sakit telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai. | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Rumah sakit telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Rumah sakit telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya | | | | | | | | | | | | | | | |

2. RELIABILITY / KEHANDALAN

| No | Daftar Pertanyaan | Nilai yang Diterima | | | | | Nilai Harapan | | | | | Tingkat Kepentingan | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Perawat membantu dokter dengan baik | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Rumah sakit dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Rumah sakit memberikan informasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat | | | | | | | | | | | | | | | |

3. RESPONSIVENESS / DAYA TANGGAP

| No | Daftar Pertanyaan | Nilai yang Diterima | | | | | Nilai Harapan | | | | | Tingkat Kepentingan | | | | |
|----|---|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Dokter bersedia menerima keluhan dari pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Petugas rumah sakit memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Petugas rumah sakit / perawat memberitahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat | | | | | | | | | | | | | | | |

4. ASSURANCE / JAMINAN KEPASTIAN

| No | Daftar Pertanyaan | Nilai yang Diterima | | | | | Nilai Harapan | | | | | Tingkat Kepentingan | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Petugas Rumah sakit selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Semua petugas rumah sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien | | | | | | | | | | | | | | | |

5. EMPATHY / EMPATI

| No | Daftar Pertanyaan | Nilai yang Diterima | | | | | Nilai Harapan | | | | | Tingkat Kepentingan | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Petugas pendaftaran Rumah sakit selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Petugas rumah sakit dapat mengenal pasien dengan baik | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Kesediaan petugas rumah sakit untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan | | | | | | | | | | | | | | | |

BAGIAN IV : PENAMBAHAN KRITERIA

Petunjuk : Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda check (✓) pada kotak sesuai dengan jawaban Anda atas 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?

.....
.....
.....
.....
.....

• Data Kuesioner CRM

| No. Resp. | Poli | Customer Relationship | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | Rawat Inap | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 7 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | | 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 |
| 9 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 17 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | Urum | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 24 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 26 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 27 | | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 28 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 29 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 30 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 32 | | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 33 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 34 | | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 35 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | |
| 36 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 37 | | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 38 | | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 39 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 40 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 41 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 42 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 43 | | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 44 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | | |
| 45 | | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 46 | | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 47 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 48 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |
| 49 | | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 50 | | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |

Data Frekuensi Tabel Poli Umum

CRM 01

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 15 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | S | 11 | 36.7 | 36.7 | 86.7 |
| | SS | 4 | 13.3 | 13.3 | |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

CRM 02

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 15 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | S | 14 | 46.7 | 46.7 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

CRM 03

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 5 | 16.7 | 16.7 | 20.0 |
| | S | 22 | 73.3 | 73.3 | 93.3 |
| | SS | 2 | 6.7 | 6.7 | |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

CRM 04

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 12 | 40.0 | 40.0 | 43.3 |
| | S | 11 | 36.7 | 36.7 | 80.0 |
| | SS | 6 | 20.0 | 20.0 | |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

CRM 05

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 13 | 43.3 | 43.3 | 46.7 |
| | S | 15 | 50.0 | 50.0 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

CRM 06

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 11 | 36.7 | 36.7 | 36.7 |
| | S | 13 | 43.3 | 43.3 | 80.0 |
| | SS | 6 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 07

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 6 | 20.0 | 20.0 | 23.3 |
| | S | 9 | 30.0 | 30.0 | 53.3 |
| | SS | 14 | 46.7 | 46.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 08

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 11 | 36.7 | 36.7 | 40.0 |
| | S | 17 | 56.7 | 56.7 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 09

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 10 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | S | 18 | 60.0 | 60.0 | 93.3 |
| | SS | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 19 | 63.3 | 63.3 | 63.3 |
| | S | 10 | 33.3 | 33.3 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 16 | 53.3 | 53.3 | 56.7 |
| | S | 11 | 36.7 | 36.7 | 93.3 |
| | SS | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 12

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 11 | 36.7 | 36.7 | 40.0 |
| | S | 17 | 56.7 | 56.7 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 13

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 9 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | S | 20 | 66.7 | 66.7 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 14

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 10 | 33.3 | 33.3 | 36.7 |
| | S | 17 | 56.7 | 56.7 | 93.3 |
| | SS | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 15

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 10 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | S | 13 | 43.3 | 43.3 | 76.7 |
| | SS | 7 | 23.3 | 23.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 16

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 14 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | S | 12 | 40.0 | 40.0 | 86.7 |
| | SS | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 17

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 17 | 56.7 | 56.7 | 56.7 |
| | S | 11 | 36.7 | 36.7 | 93.3 |
| | SS | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 18

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 3 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | CS | 16 | 53.3 | 53.3 | 63.3 |
| | S | 8 | 26.7 | 26.7 | 90.0 |
| | SS | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 19

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 15 | 50.0 | 50.0 | 53.3 |
| | S | 14 | 46.7 | 46.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 20

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 17 | 56.7 | 56.7 | 56.7 |
| | S | 12 | 40.0 | 40.0 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 21

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 12 | 40.0 | 40.0 | 43.3 |
| | S | 16 | 53.3 | 53.3 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 22

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 16 | 53.3 | 53.3 | 53.3 |
| | S | 13 | 43.3 | 43.3 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 23

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | CS | 20 | 66.7 | 66.7 | 70.0 |
| | S | 7 | 23.3 | 23.3 | 93.3 |
| | SS | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 24

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 17 | 56.7 | 56.7 | 56.7 |
| | S | 12 | 40.0 | 40.0 | 96.7 |
| | SS | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 25

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 14 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | S | 13 | 43.3 | 43.3 | 90.0 |
| | SS | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Data Frekuensi Tabel Rawat Inap

CRM 01

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 9 | 45.0 | 45.0 | 50.0 |
| | S | 7 | 35.0 | 35.0 | 85.0 |
| | SS | 3 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 02

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 5 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | CS | 8 | 40.0 | 40.0 | 65.0 |
| | S | 7 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 03

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 9 | 45.0 | 45.0 | 45.0 |
| | S | 10 | 50.0 | 50.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 04

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 3 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | CS | 5 | 25.0 | 25.0 | 40.0 |
| | S | 10 | 50.0 | 50.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 05

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 11 | 55.0 | 55.0 | 60.0 |
| | S | 5 | 25.0 | 25.0 | 85.0 |
| | SS | 3 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 06

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 3 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | CS | 7 | 35.0 | 35.0 | 50.0 |
| | S | 9 | 45.0 | 45.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 07

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 8 | 40.0 | 40.0 | 45.0 |
| | S | 7 | 35.0 | 35.0 | 80.0 |
| | SS | 4 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 08

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 8 | 40.0 | 40.0 | 45.0 |
| | S | 8 | 40.0 | 40.0 | 85.0 |
| | SS | 3 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 09

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | CS | 11 | 55.0 | 55.0 | 65.0 |
| | S | 5 | 25.0 | 25.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 10 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | S | 9 | 45.0 | 45.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 9 | 45.0 | 45.0 | 50.0 |
| | S | 8 | 40.0 | 40.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 12

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 8 | 40.0 | 40.0 | 45.0 |
| | S | 9 | 45.0 | 45.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 13

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 4 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | CS | 11 | 55.0 | 55.0 | 75.0 |
| | S | 4 | 20.0 | 20.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 14

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | CS | 8 | 40.0 | 40.0 | 50.0 |
| | S | 8 | 40.0 | 40.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 15

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 6 | 30.0 | 30.0 | 35.0 |
| | S | 11 | 55.0 | 55.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 16

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | CS | 7 | 35.0 | 35.0 | 45.0 |
| | S | 10 | 50.0 | 50.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 17

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 12 | 60.0 | 60.0 | 60.0 |
| | S | 6 | 30.0 | 30.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 18

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | CS | 11 | 55.0 | 55.0 | 65.0 |
| | S | 4 | 20.0 | 20.0 | 85.0 |
| | SS | 3 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 19

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 4 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | CS | 9 | 45.0 | 45.0 | 65.0 |
| | S | 5 | 25.0 | 25.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 20

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 13 | 65.0 | 65.0 | 70.0 |
| | S | 5 | 25.0 | 25.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 21

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 9 | 45.0 | 45.0 | 50.0 |
| | S | 8 | 40.0 | 40.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 22

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 2 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | TS | 2 | 10.0 | 10.0 | 20.0 |
| | CS | 10 | 50.0 | 50.0 | 70.0 |
| | S | 5 | 25.0 | 25.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 23

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | CS | 11 | 55.0 | 55.0 | 60.0 |
| | S | 7 | 35.0 | 35.0 | 95.0 |
| | SS | 1 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 24

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | CS | 11 | 55.0 | 55.0 | 65.0 |
| | S | 5 | 25.0 | 25.0 | 90.0 |
| | SS | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

CRM 25

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 10 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | S | 7 | 35.0 | 35.0 | 85.0 |
| | SS | 3 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Data Rata-Rata Poli Rawat Inap

RAWAT INAP

| No | Dalam melayani konsumen | STS | TS | CS | S | SS | Rata-rata |
|----|---|-----|----|----|----|----|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Panti Rini mengenal pasiennya dengan baik | | 1 | 9 | 7 | 3 | 3.60 |
| 2 | Panti Rini memberikan kesan kepada pasien bahwa rumah sakit Panti Rini lebih unggul dibanding dengan rumah sakit lain | | 5 | 8 | 7 | | 3.10 |
| 3 | Panti Rini selalu menjaga privasi pasien | | | 9 | 10 | 1 | 3.60 |
| 4 | Panti Rini memiliki catatan mengenai pasien | | 3 | 5 | 10 | 2 | 3.55 |
| 5 | Panti Rini selalu memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada pasien | | 1 | 11 | 5 | 3 | 3.50 |
| 6 | Panti Rini selalu memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada pasien | | 3 | 7 | 9 | 1 | 3.40 |
| 7 | Panti Rini selalu memberikan ucapan terima kasih kepada pasien | | 1 | 8 | 7 | 4 | 3.70 |
| 8 | Panti Rini memberikan respon yang tepat kepada kebutuhan pasien | | 1 | 8 | 8 | 3 | 3.65 |
| 9 | Panti Rini memberikan informasi yang dibutuhkan pasien secara tepat, cepat dan akurat | | 2 | 11 | 5 | 2 | 3.35 |
| 10 | Panti Rini berusaha mengembangkan kualitas pelayanan kepada pasien | | | 10 | 9 | 1 | 3.55 |
| 11 | Panti Rini berusaha meningkatkan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan | | 1 | 9 | 8 | 2 | 3.55 |
| 12 | Panti Rini selalu menomorsatukan kepentingan pasien | | 1 | 8 | 9 | 2 | 3.60 |
| 13 | Panti Rini memberikan tindakan yang cepat terhadap kritik/ saran / keluhan pasien | | 4 | 11 | 4 | 1 | 3.10 |
| 14 | Panti Rini memiliki staf yang terampil, profesional, dan tanggap dalam bertindak | | 2 | 8 | 8 | 2 | 3.50 |
| 15 | Panti Rini selalu membiasakan para pegawai untuk bersopan santun dengan pasien | | 1 | 6 | 11 | 2 | 3.70 |
| 16 | Panti Rini memberikan fasilitas , perlengkapan, dan penampilan personil dengan baik | | 2 | 7 | 10 | 1 | 3.50 |
| 17 | Panti Rini selalu menjaga nilai kepercayaan yang diberikan oleh pasien | | | 12 | 6 | 2 | 3.50 |
| 18 | Panti Rini memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial | | 2 | 11 | 4 | 3 | 3.40 |
| 19 | Panti Rini melibatkan pasien dalam penilaian kinerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien | | 4 | 9 | 5 | 2 | 3.25 |
| 20 | Panti Rini memberikan perhatian dan kedulian secara individual kepada pasien | | 1 | 13 | 5 | 1 | 3.30 |
| 21 | Panti Rini memberikan kenyamanan dalam melayani pasien | | 1 | 9 | 8 | 2 | 3.55 |
| 22 | Tenaga medis yang dimiliki Panti Rini memberikan pelayanan yang terbaik dibanding rumah sakit lain | 2 | 2 | 10 | 5 | 1 | 3.05 |
| 23 | Panti Rini selalu dapat memenuhi apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan oleh pasien | | 1 | 11 | 7 | 1 | 3.40 |
| 24 | Panti Rini memberikan sistem keamanan terbaik untuk pasien | | 2 | 11 | 5 | 2 | 3.35 |
| 25 | Panti Rini secara aktif memberikan informasi kepada mengenai layanan yang akan membuat pasien tertarik | | | 10 | 7 | 3 | 3.65 |
| | RATA-RATA TOTAL | | | | | | 3.46 |

Data Rata-Rata Poli Umum (Rawat Jalan)

POLI UMUM

| No | Dalam melayani konsumen | STS | TS | CS | S | SS | Rata-rata |
|----|--|-----|----|----|----|----|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Panti Rini mengenal pasiennya dengan baik | | | 15 | 11 | 4 | 3.63 |
| 2 | Panti Rini memberikan kesan kepada pasien bahwa rumah sakit Panti Rini lebih unggul dibanding dengan rumah sakit lain | | | 15 | 14 | 1 | 3.53 |
| 3 | Panti Rini selalu menjaga privasi pasien | | 1 | 5 | 22 | 2 | 3.83 |
| 4 | Panti Rini memiliki catatan mengenai pasien | 1 | | 12 | 11 | 6 | 3.70 |
| 5 | Panti Rini selalu memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada pasien | | 1 | 13 | 15 | 1 | 3.53 |
| 6 | Panti Rini selalu memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada pasien | | | 11 | 13 | 6 | 3.83 |
| 7 | Panti Rini selalu memberikan ucapan terima kasih kepada pasien | | 1 | 6 | 9 | 14 | 4.20 |
| 8 | Panti Rini memberikan respon yang tepat kepada kebutuhan pasien | | 1 | 11 | 17 | 1 | 3.60 |
| 9 | Panti Rini memberikan informasi yang dibutuhkan pasien secara tepat, cepat dan akurat | | | 10 | 18 | 2 | 3.73 |
| 10 | Panti Rini berusaha mengembangkan kualitas pelayanan kepada pasien | | | 19 | 10 | 1 | 3.40 |
| 11 | Panti Rini berusaha meningkatkan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan | | 1 | 16 | 11 | 2 | 3.47 |
| 12 | Panti Rini selalu menomorsatukan kepentingan pasien | | 1 | 11 | 17 | 1 | 3.60 |
| 13 | Panti Rini memberikan tindakan yang cepat terhadap kritik/ saran / keluhan pasien | | | 9 | 20 | 1 | 3.73 |
| 14 | Panti Rini memiliki staf yang terampil, profesional, dan tanggap dalam bertindak | | 1 | 10 | 17 | 2 | 3.67 |
| 15 | Panti Rini selalu membiasakan para pegawai untuk bersopan santun dengan pasien | | | 10 | 13 | 7 | 3.90 |
| 16 | Panti Rini memberikan fasilitas , perlengkapan, dan penampilan personil dengan baik | | | 14 | 12 | 4 | 3.67 |
| 17 | Panti Rini selalu menjaga nilai kepercayaan yang diberikan oleh pasien | | | 17 | 11 | 2 | 3.50 |
| 18 | Panti Rini memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial | | 3 | 16 | 8 | 3 | 3.37 |
| 19 | Panti Rini melibatkan pasien dalam penilaian kinerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien | | | 1 | 15 | 14 | 4.43 |
| 20 | Panti Rini memberikan perhatian dan kepedulian secara individual kepada pasien | | | 17 | 12 | 1 | 3.47 |
| 21 | Panti Rini memberikan kenyamanan dalam melayani pasien | | 1 | 12 | 16 | 1 | 3.57 |
| 22 | Tenaga medis yang dimiliki Panti Rini memberikan pelayanan yang terbaik dibanding rumah sakit lain | | | 16 | 13 | 1 | 3.50 |
| 23 | Panti Rini selalu dapat memenuhi apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan oleh pasien | | 1 | 20 | 7 | 2 | 3.33 |
| 24 | Panti Rini memberikan sistem keamanan terbaik untuk pasien | | | 17 | 12 | 1 | 3.47 |
| 25 | Panti Rini secara aktif memberikan informasi kepada mengenai layanan yang akan membuat pasien tertarik | | | 14 | 13 | 3 | 3.63 |
| | RATA-RATA TOTAL | | | | | | 3.65 |

Data SERVQUAL Poli Rawat Inap

POLI RAWAT INAP

1. TANGIBLE / FASILITAS FISIK

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|---|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Rumah sakit telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi. | 3.40 | 4.25 | 4.55 |
| 2 | Rumah sakit telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai. | 3.15 | 4.15 | 4.65 |
| 3 | Rumah sakit telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang | 3.00 | 4.05 | 4.40 |
| 4 | Rumah sakit telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap | 3.30 | 4.20 | 4.60 |
| 5 | Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya | 3.20 | 4.10 | 4.45 |

2. RELIABILITY / KEHANDALAN

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|--|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat | 3.60 | 4.40 | 4.65 |
| 2 | Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh | 3.75 | 4.45 | 4.70 |
| 3 | Dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien | 3.50 | 4.40 | 4.70 |
| 4 | Perawat membantu dokter dengan baik | 3.45 | 4.35 | 4.60 |
| 5 | Rumah sakit dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat | 3.40 | 4.35 | 4.55 |
| 6 | Rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit | 3.45 | 4.35 | 4.60 |
| 7 | Rumah sakit memberikan informasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat | 3.45 | 4.45 | 4.65 |

3. RESPONSIVENESS / DAYA TANGGAP

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|---|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Dokter bersedia menerima keluhan dari pasien | 3.40 | 4.60 | 4.60 |
| 2 | Petugas rumah sakit memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik | 4.55 | 4.25 | 4.55 |
| 3 | Petugas rumah sakit / perawat memberitahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien | 4.75 | 4.30 | 4.75 |
| 4 | Petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat | 4.60 | 4.25 | 4.60 |

4. ASSURANCE / JAMINAN KEPASTIAN

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|--|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Petugas Rumah sakit selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien | 3.15 | 4.15 | 4.40 |
| 2 | Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya | 3.65 | 4.45 | 4.70 |
| 3 | Semua petugas rumah sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang | 3.25 | 4.25 | 4.40 |
| 4 | Dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien | 3.50 | 4.45 | 4.70 |
| 5 | Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien | 3.50 | 4.30 | 4.60 |

5. EMPATHY / EMPATI

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|--|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya | 3.30 | 4.20 | 4.55 |
| 2 | Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien | 3.40 | 4.20 | 4.50 |
| 3 | Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien | 3.50 | 4.50 | 4.75 |
| 4 | Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat | 3.25 | 4.05 | 4.65 |
| 5 | Petugas pendaftaran Rumah sakit selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang | 2.90 | 4.10 | 4.55 |
| 6 | Petugas rumah sakit dapat mengenal pasien dengan baik | 3.00 | 3.95 | 4.65 |
| 7 | Kesedian petugas rumah sakit untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan | 3.05 | 4.25 | 4.65 |

Data SERVQUAL Poli Umum

POLI UMUM

1. TANGIBLE / FASILITAS FISIK

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|---|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Rumah sakit telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi. | 3.67 | 4.40 | 4.70 |
| 2 | Rumah sakit telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai. | 3.43 | 4.17 | 4.40 |
| 3 | Rumah sakit telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang | 3.00 | 3.87 | 4.27 |
| 4 | Rumah sakit telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap | 3.70 | 4.40 | 4.63 |
| 5 | Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya | 3.87 | 4.43 | 4.87 |

2. RELIABILITY / KEHANDALAN

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|--|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat | 4.13 | 4.70 | 4.90 |
| 2 | Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh | 4.67 | 4.83 | 4.90 |
| 3 | Dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien | 4.47 | 4.80 | 4.83 |
| 4 | Perawat membantu dokter dengan baik | 3.77 | 4.30 | 4.63 |
| 5 | Rumah sakit dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat | 3.73 | 4.27 | 4.57 |
| 6 | Rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit | 3.77 | 4.37 | 4.60 |
| 7 | Rumah sakit memberikan informasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat | 4.20 | 4.53 | 4.73 |

3. RESPONSIVENESS / DAYA TANGGAP

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|---|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Dokter bersedia menerima keluhan dari pasien | 4.53 | 4.80 | 4.90 |
| 2 | Petugas rumah sakit memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik | 4.03 | 4.50 | 4.87 |
| 3 | Petugas rumah sakit / perawat memberitahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien | 4.10 | 4.50 | 4.83 |
| 4 | Petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat | 4.27 | 4.60 | 4.83 |

4. ASSURANCE / JAMINAN KEPASTIAN

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|--|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Petugas Rumah sakit selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien | 3.40 | 4.23 | 4.43 |
| 2 | Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya | 4.23 | 4.77 | 4.90 |
| 3 | Semua petugas rumah sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang | 3.20 | 4.03 | 4.27 |
| 4 | Dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien | 4.57 | 4.83 | 4.97 |
| 5 | Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien | 4.67 | 4.87 | 4.97 |

5. EMPATHY / EMPATI

| No | Daftar Pertanyaan | Rata-rata | | |
|----|--|---------------------|---------------|---------------------|
| | | Nilai Yang diterima | Nilai Harapan | Tingkat Kepentingan |
| 1 | Dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya | 4.50 | 4.83 | 4.90 |
| 2 | Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien | 4.57 | 4.83 | 4.90 |
| 3 | Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien | 4.57 | 4.83 | 4.93 |
| 4 | Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat | 4.57 | 4.87 | 4.90 |
| 5 | Petugas pendaftaran Rumah sakit selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang | 2.87 | 3.90 | 3.97 |
| 6 | Petugas rumah sakit dapat mengenal pasien dengan baik | 3.87 | 4.43 | 4.80 |
| 7 | Kesedianan petugas rumah sakit untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan | 4.47 | 4.77 | 4.90 |

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid | 50 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .861 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Tangible 01 | 13.46 | 6.213 | .660 | .837 |
| Tangible 02 | 13.70 | 6.418 | .620 | .847 |
| Tangible 03 | 14.02 | 6.306 | .602 | .852 |
| Tangible 04 | 13.48 | 6.010 | .767 | .812 |
| Tangible 05 | 13.42 | 5.391 | .763 | .810 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid | 50 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .898 | 7 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Reliability 01 | 23.16 | 14.790 | .781 | .873 |
| Reliability 02 | 22.78 | 14.624 | .800 | .870 |
| Reliability 03 | 23.00 | 14.327 | .760 | .876 |
| Reliability 04 | 23.44 | 16.578 | .604 | .893 |
| Reliability 05 | 23.48 | 17.847 | .443 | .907 |
| Reliability 06 | 23.44 | 15.435 | .697 | .883 |
| Reliability 07 | 23.18 | 14.396 | .813 | .868 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid | 50 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .874 | 4 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Responsiveness 01 | 11.50 | 5.480 | .748 | .832 |
| Responsiveness 02 | 11.80 | 6.245 | .649 | .869 |
| Responsiveness 03 | 11.82 | 5.498 | .807 | .809 |
| Responsiveness 04 | 11.62 | 5.465 | .724 | .842 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid | 50 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .853 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Assurance 01 | 15.56 | 8.986 | .632 | .835 |
| Assurance 02 | 14.86 | 7.796 | .730 | .806 |
| Assurance 03 | 15.64 | 9.092 | .467 | .871 |
| Assurance 04 | 14.72 | 7.308 | .748 | .801 |
| Assurance 05 | 14.66 | 7.168 | .782 | .790 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid | 50 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .931 | 7 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Empati 01 | 22.58 | 22.493 | .842 | .914 |
| Empati 02 | 22.50 | 22.255 | .855 | .913 |
| Empati 03 | 22.46 | 23.356 | .765 | .921 |
| Empati 04 | 22.56 | 22.578 | .778 | .920 |
| Empati 05 | 23.72 | 26.491 | .499 | .943 |
| Empati 06 | 23.08 | 23.953 | .875 | .915 |
| Empati 07 | 22.70 | 20.459 | .877 | .911 |

Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- | Cronbach's |
|----------|----------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------|
| | | | Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
| VAR00001 | 82.7500 | 181.566 | .595 | .957 |
| VAR00002 | 83.2500 | 183.671 | .520 | .958 |
| VAR00003 | 82.7500 | 184.092 | .674 | .956 |
| VAR00004 | 82.8000 | 184.168 | .434 | .959 |
| VAR00005 | 82.8500 | 178.661 | .726 | .955 |
| VAR00006 | 82.9500 | 180.366 | .651 | .956 |
| VAR00007 | 82.6500 | 177.082 | .764 | .955 |
| VAR00008 | 82.7000 | 176.011 | .868 | .954 |
| VAR00009 | 83.0000 | 178.737 | .736 | .955 |
| VAR00010 | 82.8000 | 182.695 | .755 | .956 |
| VAR00011 | 82.8000 | 182.695 | .591 | .957 |
| VAR00012 | 82.7500 | 180.303 | .717 | .956 |
| VAR00013 | 83.2500 | 177.987 | .798 | .955 |
| VAR00014 | 82.8500 | 177.187 | .796 | .955 |
| VAR00015 | 82.6500 | 178.766 | .821 | .955 |
| VAR00016 | 82.8500 | 178.976 | .778 | .955 |
| VAR00017 | 82.8500 | 181.187 | .741 | .955 |
| VAR00018 | 82.9500 | 176.471 | .774 | .955 |
| VAR00019 | 83.1000 | 178.621 | .655 | .956 |
| VAR00020 | 83.1000 | 186.726 | .375 | .959 |
| VAR00021 | 82.8000 | 181.958 | .628 | .956 |
| VAR00022 | 83.3000 | 175.695 | .707 | .956 |
| VAR00023 | 82.9500 | 181.103 | .755 | .955 |
| VAR00024 | 83.0000 | 182.316 | .566 | .957 |
| VAR00025 | 82.7000 | 182.853 | .595 | .957 |

Hasil Uji Diskriminan

- Jenis Kelamin Poli Umum

Group Statistics

| VAR00 002 | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------------|----|--------|----------------|-----------------|
| VAR00001 1 | 16 | 3.6750 | .40579 | .10145 |
| 2 | 14 | 3.5400 | .33420 | .08932 |

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 |
| VAR00001 | Equal variances assumed | .614 | .440 | .986 | 28 | .333 | .13500 | .13697 | -.14556 .41556 |
| | Equal variances not assumed | | | .999 | 27.914 | .326 | .13500 | .13517 | -.14191 .41191 |

- Jenis Kelamin Rawat Inap

Group Statistics

| Jenis Kelamin | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|----|--------|----------------|-----------------|
| CRM 1 | 8 | 3.2150 | .28839 | .10196 |
| 2 | 12 | 3.6133 | .64641 | .18660 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
|-----|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------|--------|---|--|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | | | | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper | | |
| CRM | Equal variances assumed | 3.565 | .075 | -1.627 | 18 | .121 | -.39833 | .24482 | -.91268 | .11601 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -1.873 | 16.270 | .079 | -.39833 | .21264 | -.84851 | .05184 | | |

- Usia Poli Umum

ANOVA

| CRM | | | | | |
|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | .330 | 4 | .083 | .554 | .698 |
| Within Groups | 3.728 | 25 | .149 | | |
| Total | 4.058 | 29 | | | |

Usia Rawat Inap

ANOVA

| CRM | | | | | |
|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 1.356 | 4 | .339 | 1.109 | .388 |
| Within Groups | 4.584 | 15 | .306 | | |
| Total | 5.940 | 19 | | | |

- Tingkat pendidikan poli umum

| ANOVA | | | | | |
|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| CRM | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | .244 | 3 | .081 | .554 | .650 |
| Within Groups | 3.814 | 26 | .147 | | |
| Total | 4.058 | 29 | | | |

- Tingkat pendidikan rawat inap

| ANOVA | | | | | |
|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| CRM | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 2.046 | 4 | .511 | 2.689 | .054 |
| Within Groups | 4.756 | 25 | .190 | | |
| Total | 6.802 | 29 | | | |