

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan laboratorium yang diberikan, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Sedangkan *Tangibles* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05.
2. Kualitas pelayanan laboratorium yang diberikan berdasarkan dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* menunjukkan hasil bahwa variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Hal ini terbukti dari hasil uji F dimana mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.
3. Besarnya dimensi pelayanan laboratorium yang terdiri dari: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* dibuktikan dari hasil analisis determinasi (R^2), berdasarkan *output* diperoleh angka R^2 sebesar 0,767 menunjukkan bahwa secara efektif 76,70% kepuasan pasien rawat jalan

di laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta ditentukan oleh faktor dimensi pelayanan kesehatan, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, sedangkan 23,30% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui karena tidak dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hal tersebut.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti masih banyak keterbatasan antara lain:

1. Sampel yang diteliti hanya terbatas pada pasien yang memeriksakan kesehatan di laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada masyarakat di daerah lain, karena hanya dibatasi pada Analisis Pengaruh Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.
2. Keterbatasan yang lain adalah pada metode *survey* yaitu peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, dimana responden bisa saja tidak mengisi dalam responnya dikarenakan sebagian responden belum pernah melakukan pengisian kuesioner. Sehingga kemungkinan jawaban responden adalah bias, bisa terjadi karena pemahaman responden terhadap pertanyaan kuesioner khususnya bagi pasien dengan tingkat pendidikan rendah.
3. Variabel yang diteliti hanya variabel dimensi pelayanan kesehatan yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*, sehingga masih ada kemungkinan faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti tarif, kebersihan dan lain-lain.

4. Alat ukur yang digunakan hanya kuesioner saja, tanpa diikuti oleh observasi atau wawancara mendalam terhadap pelayanan yang diberikan petugas, sehingga pendekatan kurang bisa terangkat secara komprehensif.

5.3 Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan rawat jalan penulis memberikan saran berikut:

1. Kepada Kepala Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta mengingat sumber daya manusia sangat menentukan tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka sebaiknya meningkatkan dan mempertahankan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan-pelatihan, seminar, studi lanjut, sehingga dihasilkan kinerja yang maksimal dan dapat memberikan kepuasan yang maksimal pula terhadap pasien.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* serta *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga kualitas pelayanan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta perlu ditingkatkan.
3. Penelitian yang lebih rasional hendaknya dilakukan untuk menggali faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan informasi rumah sakit.
4. Dengan mempertimbangkan anggaran belanja rumah sakit harus menambah peralatan yang modern sehingga ketepatan dan kecepatan yang dihasilkan akan lebih cepat serta akurat yang dapat memberikan kepuasan pada pasien atau pelanggan.

5. Pihak laboratorium di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta harus meningkatkan fasilitas peralatan dengan ruang pelayanan yang bersih, ventilasi udara yang memadai, serta selalu tersusun rapi menambah dan melengkapi peralatan rumah sakit yang belum ada.
6. Untuk penelitian berikutnya sebaiknya perlu dilakukan riset lebih mendalam tentang perilaku pasien sebab masih terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, 2006. *Managemen Jasa*. Andi offset. Yogyakarta.
- Sabarguna, Boy, S. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Edisi I. Konsorsium. Yogyakarta, hal. 26.
- Sabri L, dkk, 2006. *Statistik Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan VI, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2005. *Statistik Untuk penelitian*, Cetakan VIII, CV. Alfabeta, Bandung.\,hal. 14-15.
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFY. Yogyakarta, hal. 167-169.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta (hal 157).
- Kolter, P, 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- Hartini. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten* : Skripsi tidak dipublikasikan.
- Algifari. 2000. *Analisa Regresi*. Edisi Kedua. YKPN, Yogyakarta, hal. 84-88.
- Muhidin, Abdurahman. 2007. *Analisa Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*. Pustaka Setia, Bandung, hal. 30-38.
- Yanuarita Tri Pratiwi. 2008. *Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kenaikan Jumlah Pasien Di Rumah Sakit Mardi Lestari Sragen* : Skripsi tidak dipublikasikan.
- Zeithaml, Valarie A., and Mary Jo Bitner. 1996. *Services Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Sugiarto, Siagian D., Sunaryanto L. T., Soetomo D. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, hal. 16-21.
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan ke 1. Yogyakarta:Mediakom.

- Aprilia E. H. 2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen* : Skripsi tidak dipublikasikan.
- Mardiana. 2009. *Penngaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Muh. Ediyanto. 2010. *Pengaruh Mutu PeLayanan Laboratorium Lingkungan Dinas Kesehatan Di Kabupaten Sragen Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Pengusaha Depot Air Minum Isi Ulang)*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Anggit Utami dan Y. Anni Aryani. 2004. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta)*. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4(1) : 48-57.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi Pertama. Graham Ilmu. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International, Inc.
- Parasuman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal Marketing*. Vol.49 (Fall), pp.41-50.
- Lia Rosita. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Baki Sukoharjo*. Skripsi tidak dipublikasikan.

Lampiran 1. Kuesioner**KUESIONER PENELITIAN**

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : L/P

3. Umur : < 30 th

31-50 th

>50 th

4. Pendidikan terakhir : SD

SMP

SMA

PT

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk : Mohon dijawab jujur sesuai dengan pendapat responden setelah mendapat pelayanan di Laboratorium Rumah sakit Brayat Minulya dengan cara member tanda (X) pada kolom yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

KUALITAS PELAYANAN

NO.	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
A	KEHANDALAN					
1	Disaat pasien datang petugas melayani dengan ramah	5	4	3	2	1
2	Petugas melayani sesuai dengan jadwal pelayanan	5	4	3	2	1
3	Saat pasien sudah diruang laboratorium petugas menanyakan apa yang akan diperiksa	5	4	3	2	1
4	Petugas dalam memberikan hasil tidak tepat waktu	1	2	3	4	5
5	Petugas menangani sampel pasien dengan penuh ketelitian, cepat, tepat dan akurat.	5	4	3	2	1
B	KETANGGAPAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	5	4	3	2	1
2	Petugas memahami keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Petugas memberikan bantuan pelayanan sesuai kebutuhan	5	4	3	2	1
4	Petugas dalam membantu dan memberikan informasi dengan lengkap dan jelas	5	4	3	2	1

5	Tidak ada komunikasi yang baik antara petugas Laboratorium dengan pasien.	1	2	3	4	5
C	JAMINAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan yang sopan dan ramah dilakukan oleh petugas Laboratorium	5	4	3	2	1
2	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa	5	4	3	2	1
3	Alat-alat yang digunakan di Laboratorium tidak bersih dan aman	1	2	3	4	5
4	Fasilitas didalam ruangan Laboratorium yang lengkap dan nyaman	5	4	3	2	1
5	Petugas mampu memberikan kenyamanan kepada pasien	5	4	3	2	1
D	EMPATI	SS	S	KS	TS	STS
1	Sikap, perilaku, dan tindakan petugas yang baik, ramah, dan sopan	5	4	3	2	1
2	Petugas perhatian terhadap pasien serta memperhatikan keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Petugas melayani kepada semua pasien tanpa memandang status social	5	4	3	2	1
4	Petugas memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien	5	4	3	2	1
5	Petugas menjelaskan cara kerja tindakan yang akan dilakukan sebelum melakukan tindakan kepada pasien	5	4	3	2	1
E	BUKTI FISIK	SS	S	KS	TS	STS
1	Lingkungan Laboratorium yang nyaman dan sehat	5	4	3	2	1
2	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan Laboratorium yang terjaga dengan baik	5	4	3	2	1
3	Fasilitas ruangan Laboratorium penataannya tidak teratur	1	2	3	4	5
4	Kebersihan dan kelengkapan peralatan Laboratorium dalam jumlah memadai	5	4	3	2	1
5	Ruangan Laboratorium yang tertata rapi	5	4	3	2	1

KEPUASAN PASIEN

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	TST
1	Petugas handal dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat	5	4	3	2	1
2	Petugas tidak memuaskan pasien karena tidak dapat menyelesaikan keluhan pasien	1	2	3	4	5
3	Laboratorium memuaskan dengan adanya jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa	5	4	3	2	1
4	Laboratorium memuaskan dengan adanya perhatian, hubungan komunikasi terhadap pasien serta memahami kebutuhan pasien	5	4	3	2	1
5	Laboratorium memuaskan dengan adanya fasilitas berupa kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan yang terjaga dengan baik	5	4	3	2	1

42	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5

No	Reliability				Responsiveness				Assurance				Emphaty				Tangibles				Kepuasan										
44	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
45	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
48	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
49	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
50	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
52	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
53	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
55	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
56	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
57	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
58	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	
59	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
60	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
62	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
64	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
65	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	
66	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	
68	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	
73	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	3	
74	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
75	3	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
76	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	
77	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
79	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	
81	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	

82	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	2	2	3	3	
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3
85	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
88	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4

No	Reliability					Responsiveness					Assurance					Emphaty					Tangibles					Kepuasan					
90	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
92	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
93	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
106	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3
107	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
108	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	
110	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
112	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3
113	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
114	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2
115	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3
116	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
117	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
118	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
120	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
121	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

125	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
126	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
130	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
135	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3

No	Reliability				Responsiveness				Assurance				Emphaty				Tangibles				Kepuasan									
136	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
137	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
138	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3
139	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
140	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
141	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4
142	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2
143	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
144	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4
145	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
146	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
147	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
153	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
161	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
166	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2
167	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3

Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas masing-masing variabel

Validitas dan Reliabilitas *Reliability*

Scale: ALL VARIABLE

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
.809	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.33	.479	30
X1.2	4.30	.535	30
X1.3	4.47	.507	30
X1.4	4.27	.450	30
X1.5	4.50	.509	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17.53	2.326	.644	.758
X1.2	17.57	2.254	.597	.772
X1.3	17.40	2.317	.598	.771
X1.4	17.60	2.524	.540	.788
X1.5	17.37	2.309	.602	.770

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.87	3.499	1.871	5

Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas *Responsiveness*

Scale: ALL VARIABLES

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
.925	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.83	.747	30
X2.2	3.83	.791	30
X2.3	3.83	.747	30
X2.4	3.93	.691	30
X2.5	3.97	.765	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.57	7.082	.795	.910
X2.2	15.57	6.530	.901	.889
X2.3	15.57	6.944	.838	.902
X2.4	15.47	7.430	.767	.916
X2.5	15.43	7.220	.729	.923

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.40	10.800	3.286	5

Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas Assurance

Scale: ALL VARIABLES

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
.698	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.37	.490	30
X3.2	4.40	.498	30
X3.3	4.43	.504	30
X3.4	4.27	.521	30
X3.5	4.27	.450	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.37	1.826	.519	.621
X3.2	17.33	2.092	.287	.716
X3.3	17.30	1.803	.515	.622
X3.4	17.47	1.844	.452	.650
X3.5	17.47	1.913	.514	.627

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.73	2.754	1.660	5

Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas *Empathy*

Scale: ALL VARIABLES

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
.810	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	4.40	.498	30
X4.2	4.30	.535	30
X4.3	4.33	.479	30
X4.4	4.17	.461	30
X4.5	4.33	.479	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	17.13	2.326	.563	.784
X4.2	17.23	2.185	.606	.772
X4.3	17.20	2.372	.560	.784
X4.4	17.37	2.309	.648	.759
X4.5	17.20	2.303	.616	.768

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.53	3.430	1.852	5

Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas *Tangibles*

Scale: ALL VARIABLES

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
.852	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3.53	.507	30
X5.2	3.53	.629	30
X5.3	3.70	.915	30
X5.4	3.40	.563	30
X5.5	3.47	.681	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	14.10	5.334	.659	.830
X5.2	14.10	5.059	.595	.839
X5.3	13.93	3.720	.731	.819
X5.4	14.23	4.944	.749	.806
X5.5	14.17	4.626	.698	.812

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.63	7.137	2.671	5

Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Scale: ALL VARIABLES

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
.648	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.20	.407	30
Y.2	4.23	.504	30
Y.3	4.33	.479	30
Y.4	4.47	.507	30
Y.5	4.47	.571	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	17.50	1.845	.499	.562
Y.2	17.47	1.706	.457	.568
Y.3	17.37	1.826	.390	.601
Y.4	17.23	1.909	.282	.652
Y.5	17.23	1.633	.412	.593

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.70	2.562	1.601	5

Lampiran 9. Regression

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
satisfaction	19.18	3.220	181
reliability	19.86	2.529	181
responsiveness	19.26	3.081	181
assurance	19.18	3.149	181
empathy	19.59	2.456	181
tangibles	19.05	3.322	181

Correlations

		satisfaction	reliability	responsiveness	assurance	empathy	tangibles
Pearson Correlation	satisfaction	1.000	.763	.604	.752	.792	.461
	reliability	.763	1.000	.481	.649	.663	.415
	responsiveness	.604	.481	1.000	.526	.569	.638
	assurance	.752	.649	.526	1.000	.689	.432
	empathy	.792	.663	.569	.689	1.000	.447
	tangibles	.461	.415	.638	.432	.447	1.000
Sig. (1-tailed)	satisfaction	.	.000	.000	.000	.000	.000
	reliability	.000	.	.000	.000	.000	.000
	responsiveness	.000	.000	.	.000	.000	.000
	assurance	.000	.000	.000	.	.000	.000
	empathy	.000	.000	.000	.000	.	.000
	tangibles	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	satisfaction	181	181	181	181	181	181
	reliability	181	181	181	181	181	181
	responsiveness	181	181	181	181	181	181
	assurance	181	181	181	181	181	181
	empathy	181	181	181	181	181	181
	tangibles	181	181	181	181	181	181

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Analisa Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.879 ^a	.773	.767	1.556	.773	119.242	5	175	.000	2.101

a. Predictors: (Constant), tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy

b. Dependent Variable: satisfaction

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1442.840	5	288.568	119.242	.000 ^a
	Residual	423.502	175	2.420		
	Total	1866.343	180			

a. Predictors: (Constant), tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy

b. Dependent Variable: satisfactio

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.899	1.042		-4.700	.000					
reliability	.405	.066	.318	6.131	.000	.763	.420	.221	.482	2.075
responsiveness	.147	.054	.140	2.701	.008	.604	.200	.097	.480	2.081
assurance	.252	.055	.246	4.548	.000	.752	.325	.164	.443	2.256
empathy	.446	.074	.340	6.053	.000	.792	.416	.218	.410	2.438
tangibles	-.019	.046	-.019	-.402	.688	.461	-.030	-.014	.574	1.742

a. Dependent Variable: satisfaction

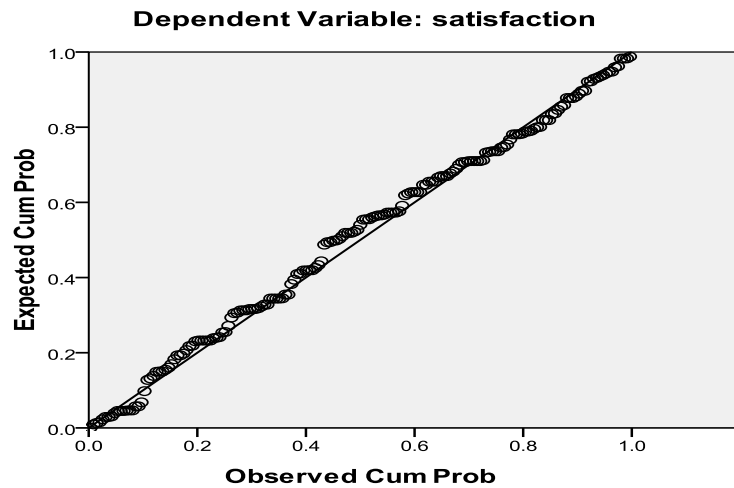
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.02	25.32	19.18	2.831	181
Std. Predicted Value	-1.469	2.171	.000	1.000	181
Standard Error of Predicted Value	.124	.495	.271	.082	181
Adjusted Predicted Value	14.90	25.48	19.18	2.835	181
Residual	-5.187	3.497	.000	1.534	181
Std. Residual	-3.334	2.248	.000	.986	181
Stud. Residual	-3.427	2.296	.000	1.004	181
Deleted Residual	-5.478	3.648	.001	1.589	181
Stud. Deleted Residual	-3.537	2.325	.000	1.010	181
Mahal. Distance	.143	17.199	4.972	3.519	181
Cook's Distance	.000	.110	.006	.011	181
Centered Leverage Value	.001	.096	.028	.020	181

a. Dependent Variable: satisfaction

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

