

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

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

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek komunikasi petugas laboratorium berdasarkan kejelasan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Dilihat dari t hitung untuk kejelasan adalah 2,070 dengan signifikansi 0,047 , sedangkan t tabel = 2,045 pada taraf signifikan 5 % , karena t hitung lebih kecil dari t tabel maka hipotesis berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan aspek komunikasi petugas laboratorium berdasarkan ketepatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Dilihat dari t hitung untuk ketepatan adalah 2,687 dengan signifikansi 0,012 sedangkan t tabel = 2,045 pada taraf signifikan 5 % , karena t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima .
3. Terdapat pengaruh yang signifikan aspek komunikasi petugas laboratorium berdasarkan konteks terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Dilihat dari t hitung untuk konteks adalah 2,113 dengan signifikansi 0,043 sedangkan t tabel = 2,045 pada taraf

signifikan 5 %, karena t hitung lebih kecil dari t tabel maka hipotesis berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. Terdapat pengaruh yang signifikan aspek komunikasi petugas laboratorium berdasarkan alur terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Dilihat dari t hitung untuk alur adalah 3,554 dengan signifikansi 0,001 sedangkan t tabel = 2,045 pada taraf signifikan 5 %, karena t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima .
5. Terdapat pengaruh yang signifikan aspek komunikasi petugas laboratorium berdasarkan budaya terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Dilihat dari t hitung untuk budaya adalah 2,074 dengan signifikansi 0,047 sedangkan t tabel = 2,045 pada taraf signifikan 5 %, karena t hitung lebih kecil dari t tabel maka hipotesis berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
6. Aspek komunikasi petugas laboratorium yang terdiri dari kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien adalah ketepatan dan alur.
7. Aspek komunikasi petugas laboratorium berdasarkan kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Terbukti dari hasil uji ANOVA hasil analisis regresi linier berganda. Berdasarkan output diperoleh nilai $F = 22,164$ dengan tingkat signifikansi ($p - \text{value}$) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05.

8. Berdasarkan nilai koefisien determinasi pada regresi linier berganda (R^2) = 0,793 menunjukkan secara efektif 79,3% kepuasan pasien rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ditentukan oleh aspek komunikasi petugas laboratorium, sedangkan 20,70% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui karena tidak dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hal itu.

1.2 Keterbatasan penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti masih banyak keterbatasan antara lain:

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan, karena hanya dibatasi pada menganalisa Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo.
2. Keterbatasan waktu dalam pengisian kuesioner, sehingga pasien terkadang tidak fokus dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner.
3. Obyek penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo, dengan tingkat pendidikan yang bervariasi sehingga kemungkinan jawaban responden adalah bias, bisa terjadi karena kurangnya pemahaman responden terhadap pertanyaan kuesioner, khususnya bagi pasien dengan tingkat pendidikan rendah.
4. Alat ukur yang digunakan hanya kuesioner saja tanpa diikuti oleh observasi atau wawancara yang mendalam terhadap pelayanan yang

diberikan petugas laboratorium, sehingga pendekatan kurang bisa terangkat secara komprehensif.

5.3 Saran

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

1. Dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta :
 - a. Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo, hendaknya menyediakan kotak saran yang ditempatkan di beberapa tempat strategis, supaya pasien dapat menyampaikan keluhannya dan dapat segera direspon oleh pihak rumah sakit.
 - b. Pihak rumah sakit hendaknya memberikan pelatihan – pelatihan, seminar – seminar ataupun studi lanjut tentang *excellent service* untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bagi petugas laboratorium.
 - c. Dengan mempertimbangkan anggaran belanja rumah sakit, harus menambah tenaga kerja serta menambah peralatan modern sehingga ketepatan dan kecepatan yang dihasilkan akan lebih cepat serta akurat, yang dapat memberikan kepuasan pada pasien.

2. Bagi petugas laboratorium

Petugas hendaknya meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, menjaga kondisi peralatan dengan baik, dengan rutin melakukan kalibrasi, meningkatkan kecepatan prosedur pelayanan dan ketepatan pelayanan, selalu menjaga keramahan

dan perhatian kepada pasien tanpa memandang latar belakang sosial dan ekonomi supaya pasien merasa puas terlayani.

3. Bagi Penulis lain

Bagi penulis lain yang tertarik pada peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. Lerbian. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arwani, 2003. *Komunikasi Dalam Keperawatan* , Jakarta: EGC.
- Azwar Azrul.2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Basuki, E. 2008. *Komunikasi Antar Petugas Kesehatan*. Departemen Ilmu Kedokteran Komunitas, Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses Agustus 2013 dari <http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumahsakit> « ArtikelPsikologiKlinisPerkembangandanSosial.htm
- Chandra.B.2006. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Darmawan, I. 2013. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat*. Semarang: Fakultas Studi Ilmu Kerawatan UNDIP.
- Effendi. 2001. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gazpersz, Vincent. 2011. *Total Quality Manajemen : Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor : Vinchristo Publication.
- Giese & Cote. 2000. *Health Communication. Appleton and Lange*. <http://www.aafp.org/fpm/20020700/27pres.html>. Diunduh 22 Agustus 2013.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metode Research*. Yogyakarta: Offset
- Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Ismawati, Wahyu. 2009. *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Orientasi Komunikasi Dokter*. Surakarta : Fakultas Psikologi UMS.
- Korompis, Grace E. C., Ardiansah Tucunan, 2008. *Hubungan Antara Komunikasi Dokter-Pasien Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado*. Manado : Universitas Sam Ratulangi
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1, terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny A & Benyamin Molan. Tanpa Kota : PT Indeks
- Kristianto, Paulus Lilik. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS
- Lestari, Maniki. 2005. *Komunikasi*. <http://www.communication.web.id/berita/index.asp?Berita=&id=128134.03/08/2013>. Diunduh tanggal 29 Agustus 2013.
- Lovelock, Christopher H. Lauren K. Wright. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Marajabesy. 2008. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. [http://www://klinis.com/Kepuasan Pasien.html](http://www://klinis.com/Kepuasan_Pasien.html). Diunduh tanggal 30 Agustus 2013
- Mulyadi Bagus (Ed) .2001. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : World Health Organization- Direktorat Jendral.
- Mulyana. 2001. *Komunikasi Antar Budaya*. Jakarta: EGC.
- Nursalam, 2002. *Manajemen Keperawatan. Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Jakarta: Salemba Merdeka.
- Nursalam, 2003. *Konsep Dan Penerapan Metologi Penelitian Dalam Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prayitno, Dwi. 2010. *SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta: Mediakom.

Priyatno, D. 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta : Gavamedia

Purwo. 2002. *Kepuasan pelanggan Laboratorium*. Media laboratorium, edisi 04.

Rachmania, Putri. 2011. *Pola Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Klinik Makmur Jaya*. Jakarta : Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.

Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta : Sagung Seto.

Sidi & Ieda. 2006. *Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Supratiknya, A. 1995. *Statistik Psikologi*. Anggota Ikapi, Jakarta: PT. Grasindo

Supriyanto & Ernawaty. 2010. *Pemasaran industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : CAPS

Tjiptono. F & Chandra, G. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Yudanto. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta : CAPS.

http://www//Aspek_Komunikasi.anak-mp.blogspot.com/212/og/aspek-aspek_komunikasi_yang_efektif.html

<http://www://anneahira.com/faktor-faktorkomunikasi.html>.

LAMPIRAN

Lampiran 1

PANGKALAN TNI AU ADI SOEMARMO
RUMAH SAKIT

Surakarta, 1 Agustus 2013

Nomor : B/ 38 / VIII /2013
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Riset/Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Universitas Setia Budi
Jl. Let.Jen Sutoyo Mojosongo
Solo

di

Surakarta

1. Dasar. Surat Dekan Universitas Setia Budi nomor 01.D4/FIK-USB/VI/2013 tanggal 1 Juni 2013 tentang Ijin Penelitian.

2. Sehubungan dengan hal di atas, disampaikan bahwa mahasiswa Program D IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi atas nama :

a. Nama : Elia Adi Setyawan
b. NIM : 05.12.0157.N
c. Judul : Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TNI AU Lanud Adi Soemarmo

dijinkan melakukan Riset / Penelitian di Rumah Sakit Lanud Adi Soemarmo untuk memenuhi tugas mata kuliah skripsi, mulai dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 30 Agustus 2013.

3. Demikian mohon dimaklumi.

Kepala Rumah Sakit,

dr. Sukirman, Sp.M
Mayor Kes NRP 522752

Lampiran 2

PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :
Yth. Bpk / Ibu / Sdr
Responden
di RS TNI AU Adi Soemarmo
Colomadu Karanganyar

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elia Adi Setyawan

NIM : 05120157 N

Alamat : Krembyongan RT 01 RW 05 Kel. Kadipiro

Kec. Banjarsari Surakarta

Adalah mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang sedang melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO**”.

Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya untuk kepentingan penelitian. Apabila bapak / ibu / saudara menyetujui, maka kami mohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan mengisi kuisioner terlampir yang kami berikan.

Atas perhatian dan kesediaan bapak / ibu / saudara menjadi responden, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Surakarta,2013
Peneliti

Elia Adi Setyawan

Lampiran 4

PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO

Lembar A : Karakteristik Responden

Petunjuk pengisian : Isilah dengan tanda (X) pada no 2 s/d 5 sesuai dengan keadaan anda. Untuk no 1 akan diisi oleh peneliti.

1. Kode Responden (diisi Peneliti) :
2. Nama :
3. Umur : >17 20 – 35
35 – 50 >50
4. Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
5. Pendidikan : SD SMA
SMP S1
D III
6. Pekerjaan : PNS SWASTA
Petani Pedagang
Lain – lain

Lembar A : ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM

Berilah tanda centang (?) sesuai dengan pilihan anda.

- SS : Sangat setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak setuju
 STS : Sangat tidak setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A	Kejelasan (<i>clarity</i>)				
1	Petugas laboratorium menanyakan lembar permintaan jenis pemeriksaan pasien laboratorium dari dokter.				
2	Petugas laboratorium menjelaskan rincian biaya pemeriksaan laboratorium.				
3	Petugas laboratorium menjelaskan hasil pemeriksaan laboratorium dengan jelas dan ramah				
4	Petugas laboratorium memberikan informasi dengan jelas setelah hasil pemeriksaan laboratorium diterima.				
5	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang jelas serta mudah dipahami.				
B	Ketepatan (<i>accuracy</i>)	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium mengambil sampel pasien secara tepat.				
2	Petugas laboratorium memberikan informasi hasil pemeriksaan secara tepat.				
3	Petugas laboratorium dalam pemeriksaaanya memberikan hasil yang akurat dan tepat.				
B	Ketepatan (<i>accuracy</i>)	SS	S	TS	STS

4	Petugas laboratorium dalam memberikan instruksi perlakuan pengambilan sampel pemeriksaan secara tepat dan akurat.				
5	Petugas laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan dengan tepat waktu.				
C	Konteks (<i>contex</i>)	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium mengambil sampel pasien dengan memperhatikan, memberi motivasi dan menjelaskan tentang prosedur pengambilan sampel.				
2	Petugas laboratorium dengan tanggap mendengar keluhan pasien setelah diambil sampelnya.				
3	Petugas laboratorium mendengar keluhan yang disampaikan oleh pasien tentang lamanya proses pemeriksaan sampel.				
4	Petugas laboratorium mendengar keluhan pasien saat pasien mengambil hasil pemeriksaan laboratorium.				
5	Petugas laboratorium dengan cepat memberikan tanggapan kepada pasien yang bertanya tentang hasil pemeriksaan.				
D	Alur (<i>flow</i>)	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium menanyakan persyaratan administrasi kepada pasien sebelum dilakukan pemeriksaan.				
2	Petugas laboratorium memberikan informasi prosedur sebelum dilakukan pengambilan sampel.				

D	Alur (<i>flow</i>)	SS	S	TS	STS
3	Petugas laboratorium memberikan informasi tindakan yang dilakukan setelah hasil pemeriksaan laboratorium diberikan				
4	Petugas laboratorium memberikan informasi lamanya pemeriksaan sampel di laboratorium.				
5	Petugas laboratorium dalam memeriksa sampel sudah sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.				
E	Budaya (<i>culture</i>)	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan bersikap ramah dan sopan.				
2	Petugas laboratorium perhatian terhadap pasien serta mendengar dan memperhatikan keluhan pasien.				
3	Petugas laboratorium melayani semua pasien tanpa memandang latar belakang sosial dan ekonomi.				
4	Petugas laboratorium melayani dengan senyum pada saat pengambilan sampel				
5	Petugas laboratorium dalam melayani pasien selalu rapi dan beretika baik.				

Lembar B : KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda centang (?) sesuai dengan pilihan anda.

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap hasil pemeriksaan di laboratorium RS TNI AU Adi Soemarmo, karena cepat dan akurat.				
2	Saya merasa puas dengan pelayanan petugas laboratorium di RS TNI AU Adi Soemarmo.				
3	Saya merasa puas dan bangga dengan dengan sistem pelayanan dan hasil pemeriksaan laboratorium.				
4	Saya merasa puas dengan tarif/harga pemeriksaan laboratorium di RS TNI AU Adi Soemarmo Surakarta, karena dapat terjangkau.				
5	Saya merasa puas dengan biaya pemeriksaan di labotorium RS TNI AU Adi Soemarmo yang murah				

Lampiran 5

Karakteristik Data Responden

No. Resp	Nama	Jenis Kelamin	Umur (tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
1	Tn Riswan	L	38	SMA	TNI AU
2	Tn Mustofa Kamal Ependi	L	36	SMA	TNI AU
3	Tn Gunawan	L	37	SMA	TNI AU
4	Tn Supriyadi	L	36	SMA	TNI AU
5	Tn Muhtar Budi P.	L	34	SMA	TNI AU
6	Tn Royadi	L	35	SMA	TNI AU
7	Tn Iwan B.	L	35	S1	TNI AU
8	Tn Rudito	L	35	DIII	TNI AU
9	Nn. Daniyanti	P	20	SMA	Pelajar
10	Nn. Pratiwi	P	21	SMA	Pelajar
11	Nn. Reni	P	20	SMA	Pelajar
12	Tn Tri Setyo B.	L	37	SMA	TNI AU
13	Tn Tri Song	L	31	SMA	TNI AU
14	Tn Agus T.	L	25	SMA	TNI AU
15	Nn Dian H.	P	25	SMA	TNI AU
16	Tn Sony	L	25	SMA	TNI AU
17	Tn Tri S.	L	33	S1	TNI AU
18	Nn. Rofiatun	P	22	SMA	Pelajar
19	Tn Suyudi	L	42	S1	TNI AU
20	Nn Dyah Ayu	P	20	SMA	Pelajar
21	Gito Sumartolo	L	26	DIII	TNI AU
22	Ny Sumirah	P	25	SMA	SWASTA
23	Ny Kiswanti	P	24	SMA	SWASTA
24	Nn Dianiwanitama	P	22	SMA	Pelajar
25	Nn Mia Saka	P	19	SMA	Pelajar
26	Ny Tri Susanti	P	27	SMA	SWASTA
27	Nn Prasetyowati	P	22	SMA	SWASTA
28	Tn Priyo	L	41	S1	TNI AU
29	Maya	P	23	SMA	SWASTA
30	Tn Edy Susanto	L	29	SMA	TNI AU
31	Nn Lisa	P	20	SMA	Pelajar
32	Tn Indra Nurfrianto	L	19	SMA	TNI AU
33	Tn M. Yudha	L	24	SMA	TNI AU
34	Nn Agnes	P	18	SMA	Pelajar
35	Nn Mahmudah Indah	P	22	SMA	SWASTA

Lampiran 6

Tabulasi Data Tryout Variabel Aspek Komunikasi

No Resp	Kejelasan					Tot Skor
	1	2	3	4	5	
1	1	2	2	1	2	8
2	3	3	4	4	2	16
3	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	3	3	18
5	3	1	1	2	4	11
6	1	1	1	3	3	9
7	3	1	1	3	4	12
8	3	1	2	2	2	10
9	3	4	4	4	4	19
10	4	4	4	4	4	20
11	2	1	1	1	3	8
12	4	4	4	4	4	20
13	4	1	1	1	3	10
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	2	4	2	3	4	15
17	4	4	4	4	4	20
18	2	2	1	1	1	7
19	1	1	1	1	2	6
20	2	1	2	1	1	7
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	4	4	3	19
26	1	1	1	3	4	10
27	3	3	1	2	1	10
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	4	4	3	18
30	3	4	4	3	3	17
31	4	4	4	4	4	20
32	2	2	2	2	2	10
33	4	4	4	2	2	16
34	4	4	4	4	1	17
35	4	4	4	4	4	20

No Resp	Ketepatan					Tot Skor
	6	7	8	9	10	
1	2	1	1	2	2	8
2	4	1	4	4	3	16
3	2	2	1	1	2	8
4	1	4	2	4	3	14
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	1	1	1	2	3	8
8	4	3	4	4	4	19
9	2	2	2	2	3	11
10	2	2	3	1	3	11
11	1	2	2	4	3	12
12	2	2	2	2	2	10
13	3	1	2	3	3	12
14	4	4	3	3	4	18
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	3	1	1	1	1	7
18	2	2	2	1	1	8
19	2	3	3	3	3	14
20	4	4	4	4	4	20
21	1	1	1	1	4	8
22	4	4	4	4	4	20
23	4	2	1	3	1	11
24	4	4	4	2	3	17
25	4	4	4	4	4	20
26	1	1	1	1	4	8
27	1	1	1	1	1	5
28	2	2	1	2	1	8
29	4	4	4	3	2	17
30	1	1	1	1	1	5
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	2	2	4	2	2	12
34	1	1	2	2	2	8
35	1	1	1	4	4	11

No Resp	Konteks					Tot Skor
	11	12	13	14	15	
1	1	1	1	3	2	8
2	4	2	2	2	2	12
3	2	1	3	2	4	12
4	4	4	4	4	4	20
5	3	4	1	3	4	15
6	2	2	2	1	3	10
7	1	1	1	1	3	7
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	1	1	2	3	3	10
11	4	4	4	2	3	17
12	3	4	4	4	3	18
13	4	3	2	3	3	15
14	4	4	3	4	3	18
15	4	4	4	4	4	20
16	1	1	1	1	3	7
17	2	1	1	2	1	7
18	2	2	2	2	1	9
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	2	14
21	4	4	4	4	3	19
22	4	3	2	3	3	15
23	4	1	4	4	4	17
24	3	1	1	2	4	11
25	3	3	3	2	3	14
26	4	4	4	4	4	20
27	1	1	1	1	1	5
28	4	4	4	4	4	20
29	2	1	3	1	1	8
30	2	1	1	2	2	8
31	3	4	4	4	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	2	2	1	2	2	9
34	2	2	2	2	2	10
35	4	4	3	3	1	15

Lanjutan

No Resp	Alur					Tot Skor
	16	17	18	19	20	
1	1	1	2	2	2	8
2	3	1	1	1	2	8
3	2	4	2	4	4	16
4	4	4	3	2	2	15
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	4	2	1	14
7	3	4	4	3	3	17
8	4	2	3	2	3	14
9	3	4	4	4	4	19
10	4	3	3	2	3	15
11	3	3	3	2	2	13
12	4	4	3	3	3	17
13	3	3	4	2	2	14
14	3	4	4	4	4	19
15	1	3	3	2	2	11
16	4	4	4	4	4	20
17	3	1	1	2	1	8
18	1	1	1	1	1	5
19	3	3	4	3	3	16
20	3	3	2	2	2	12
21	3	3	3	3	3	15
22	2	2	3	4	4	15
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	1	1	2	3	3	10
26	4	4	4	4	3	19
27	2	2	1	1	1	7
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	1	13
30	2	2	1	1	1	7
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	2	1	1	1	2	7
34	2	3	3	3	3	14
35	4	4	4	3	2	17

No Resp	Budaya					Tot Skor
	21	22	23	24	25	
1	2	2	2	1	1	8
2	3	4	3	2	4	16
3	3	3	2	3	3	14
4	1	3	3	2	3	12
5	4	3	4	4	4	19
6	2	3	3	2	3	13
7	3	3	3	3	4	16
8	3	4	3	3	3	16
9	1	1	1	4	4	11
10	4	2	3	3	3	15
11	2	3	2	2	3	12
12	2	3	3	2	4	14
13	2	3	3	3	3	14
14	4	4	4	3	4	19
15	2	4	3	3	3	15
16	2	2	2	1	1	8
17	2	2	3	1	4	12
18	1	2	1	1	1	6
19	2	3	3	3	3	14
20	2	3	2	2	3	12
21	4	3	3	2	3	15
22	1	3	3	3	3	13
23	4	4	4	4	4	20
24	3	4	4	4	2	17
25	2	2	2	1	1	8
26	4	4	4	4	4	20
27	1	3	1	1	1	7
28	4	4	4	4	4	20
29	2	4	3	3	4	16
30	2	2	2	1	1	8
31	3	4	4	4	3	18
32	4	4	3	4	4	19
33	2	3	4	4	4	17
34	1	3	2	2	2	10
35	4	4	4	4	4	20

Lampiran 7

Tabulasi Data Penelitian Variabel Kepuasan Pasien

No Resp						Tot Skor
	26	27	28	29	30	
1	1	1	2	2	2	8
2	3	3	2	2	4	14
3	3	2	3	3	2	13
4	3	2	3	3	4	15
5	4	4	3	4	4	19
6	3	4	4	3	3	17
7	2	2	2	1	1	8
8	3	3	2	3	4	15
9	4	3	4	4	4	19
10	3	4	3	3	2	15
11	3	2	3	3	3	14
12	4	3	4	4	3	18
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	4	3	16
16	3	3	4	3	2	15
17	2	2	1	2	2	9
18	2	1	1	1	1	6
19	3	3	4	2	2	14
20	3	3	2	2	3	13
21	3	3	4	3	4	17
22	2	3	4	4	4	17
23	3	2	3	3	4	15
24	4	4	4	4	4	20
25	2	2	2	2	3	11
26	4	3	4	2	4	17
27	2	1	1	1	1	6
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	3	4	3	18
30	2	2	2	2	3	11
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	1	4	4	4	17
34	1	3	4	3	4	15
35	1	1	4	3	4	13

Lampiran 8

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi

Variabel Kejelasan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	13.4857	6.963	.371	.713
item2	13.4571	6.020	.532	.645
item3	13.4857	6.198	.613	.612
item4	13.0571	7.291	.446	.681
item5	13.4857	7.257	.436	.685

Lampiran 9

Variabel Ketepatan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	13.3429	6.173	.563	.671
item2	13.3714	6.476	.482	.701
item3	13.5714	6.546	.469	.706
item4	13.4000	6.541	.540	.682
item5	13.5143	5.904	.475	.710

Lampiran 10

Variabel Konteks

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	13.5143	6.022	.577	.742
item2	13.3143	7.222	.446	.779
item3	13.3143	6.928	.571	.744
item4	13.3714	6.417	.603	.731
item5	13.3429	6.055	.624	.723

Lampiran 11

Variabel Alur

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	13.5429	6.550	.677	.819
item2	13.6286	6.770	.683	.816
item3	13.4571	7.138	.662	.822
item4	13.3714	7.358	.690	.818
item5	13.4286	6.958	.624	.833

Lampiran 12

Variabel Budaya

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	13.5429	6.550	.677	.819
item2	13.6286	6.770	.683	.816
item3	13.4571	7.138	.662	.822
item4	13.3714	7.358	.690	.818
item5	13.4286	6.958	.624	.833

Lampiran 13

Variabel Kepuasan Pasien

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	12.5143	8.492	.672	.797
item2	12.2286	8.946	.641	.805
item3	12.2857	8.916	.828	.764
item4	12.4857	9.787	.650	.808
item5	12.4286	8.782	.508	.854

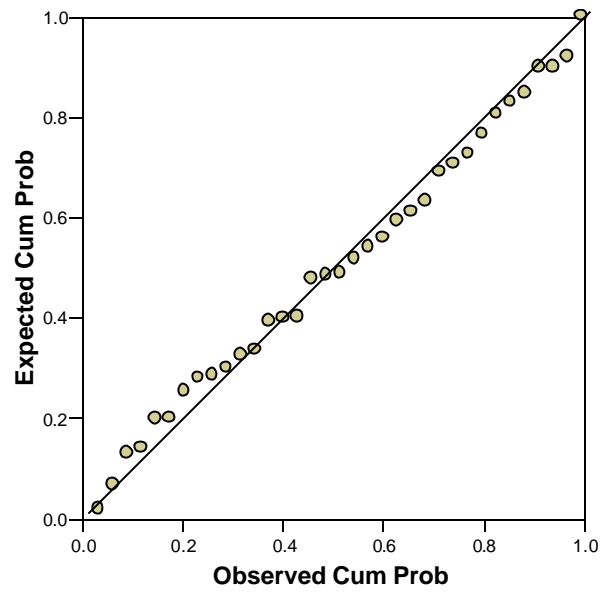
Lampiran 14

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap



Lampiran 15

Uji Multikolinearitas

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Budaya, Kejelasan, Ketepatan, Konteks, Alur	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.168	1.579		.106	.916		
	Kejelasan	.142	.068	.181	2.070	.047	.940	1.064
	Ketepatan	.188	.070	.246	2.687	.012	.854	1.171
	Konteks	.176	.083	.218	2.113	.043	.669	1.494
	Alur	.331	.093	.407	3.554	.001	.546	1.832
	Budaya	.212	.102	.226	2.074	.047	.601	1.665

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Lampiran 16

Uji Autokorelasi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Budaya, Kejelasan, Ketepatan, Konteks, Alur ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.890 ^a	.793	.757	1.97022	1.980

a. Predictors: (Constant), Budaya, Kejelasan, Ketepatan, Konteks, Alur

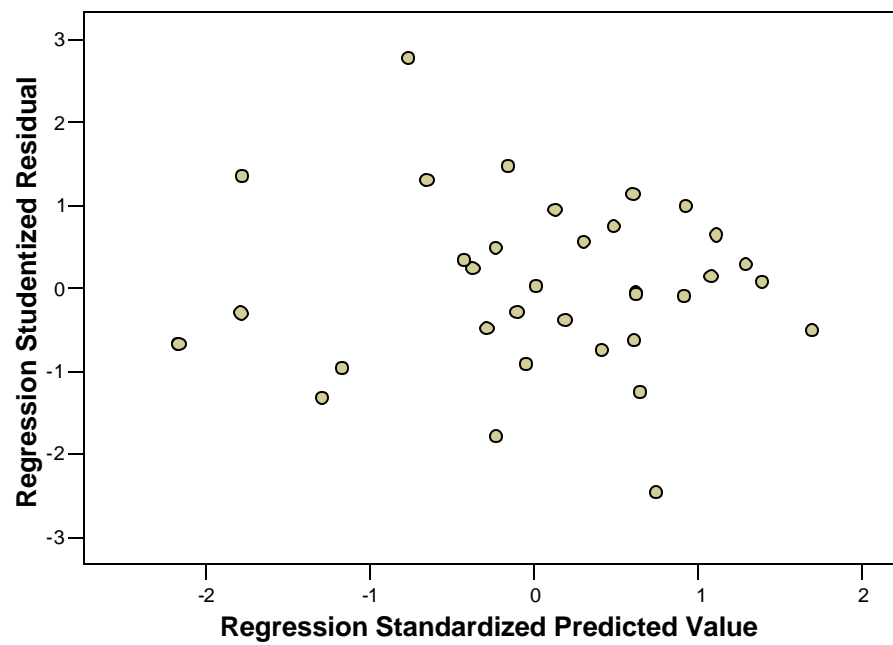
b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Lampiran 17

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap



Lampiran 18

Uji Korelasi Product Moment Pearson

Correlations

		Correlations					
		Kejelasan	Ketepatan	Konteks	Alur	Budaya	Kepuasan pasien rawat inap
Kejelasan	Pearson Correlation	1	.148	.172	.400*	.224	.529**
	Sig. (2-tailed)	.	.397	.324	.017	.195	.001
	N	35	35	35	35	35	35
Ketepatan	Pearson Correlation	.148	1	.305	.343*	.251	.510**
	Sig. (2-tailed)	.397	.	.074	.044	.146	.002
	N	35	35	35	35	35	35
Konteks	Pearson Correlation	.172	.305	1	.514**	.487**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.324	.074	.	.002	.003	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Alur	Pearson Correlation	.400*	.343*	.514**	1	.593**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.017	.044	.002	.	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Budaya	Pearson Correlation	.224	.251	.487**	.593**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.195	.146	.003	.000	.	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Kepuasan pasien rawat inap	Pearson Correlation	.529**	.510**	.634**	.778**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000	.
	N	35	35	35	35	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 19

Uji Regresi Linear Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Budaya, Kejelasan, Ketepatan, Konteks, Alur	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.890 ^a	.793	.757	1.97022	1.980

a. Predictors: (Constant), Budaya, Kejelasan, Ketepatan, Konteks, Alur

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	430.171	5	86.034	22.164	.000 ^a
	Residual	112.571	29	3.882		
	Total	542.743	34			

a. Predictors: (Constant), Budaya, Kejelasan, Ketepatan, Konteks, Alur

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.168	1.579		.106	.916
	Kejelasan	.142	.068	.181	2.070	.047
	Ketepatan	.188	.070	.246	2.687	.012
	Konteks	.176	.083	.218	2.113	.043
	Alur	.331	.093	.407	3.554	.001
	Budaya	.212	.102	.226	2.074	.047

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap

Lampiran 20

Analysis Descriptive

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
jenis kelamin	35	1.00	2.00	1.4571	.50543
umur	35	1.00	3.00	2.2286	.54695
pendidikan	35	1.00	3.00	1.2857	.66737
pekerjaan	35	1.00	3.00	1.6000	.77460
Valid N (listwise)	35				

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	19	54.3	54.3	54.3
perempuan	16	45.7	45.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	2	5.7	5.7	5.7
20 - 35 tahun	23	65.7	65.7	71.4
> 35 tahun	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	29	82.9	82.9	82.9
D III	2	5.7	5.7	88.6
S1	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS/TNI AU	20	57.1	57.1	57.1
Pelajar	9	25.7	25.7	82.9
Swasta	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Lampiran 21

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Lampiran 22

Table Values of r Product Moment

N (1)	The Level of Significant		N (1)	The Level of Significant	
	95%	99%		95%	99%
	(2)	(3)		(2)	(3)
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	53	0.271	0.352
17	0.482	0.606	55	0.266	0.345
18	0.468	0.590	60	0.254	0.330
19	0.456	0.575	65	0.244	0.317
20	0.444	0.561	70	0.235	0.306
21	0.433	0.549	75	0.227	0.296
22	0.432	0.537	80	0.220	0.286
23	0.413	0.526	85	0.213	0.278
24	0.404	0.515	90	0.207	0.267
25	0.396	0.505	95	0.202	0.263
26	0.388	0.496	100	0.195	0.256
27	0.381	0.487	125	0.176	0.230
28	0.374	0.478	150	0.159	0.210
29	0.367	0.470	175	0.148	0.194
30	0.361	0.463	200	0.138	0.181
31	0.355	0.456	300	0.113	0.148
32	0.349	0.449	400	0.098	0.128
33	0.344	0.442	500	0.088	0.115
34	0.339	0.436	600	0.080	0.105
35	0.334	0.430	700	0.074	0.097
36	0.329	0.424	800	0.070	0.091
37	0.325	0.418	900	0.065	0.086
			1000	0.062	0.081

Sumber : Arikunto, 2002: 328

Lampiran 23

PANGKALAN TNI AU ADI SOEMARMO
RUMAH SAKIT

Surakarta, 30 Agustus 2013

Nomor : B/ 50 / VIII /2013
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Riset/Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Universitas Setia Budi
Jl. Let.Jen Sutoyo Mojosongo
Solo

di

Surakarta

1. Dasar. Surat Dekan Universitas Setia Budi nomor 01.D4/FIK-USB/VI/2013 tanggal 1 Juni 2013 tentang Ijin Penelitian.

2. Sehubungan dengan hal di atas, disampaikan bahwa mahasiswa Program D IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi atas nama :

a. Nama : Elia Adi Setyawan
b. NIM : 05.12.0157.N
c. Judul : Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TNI AU Lanud Adi Soemarmo

telah melakukan Riset / Penelitian di Rumah Sakit Lanud Adi Soemarmo untuk memenuhi tugas mata kuliah skripsi, mulai dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 30 Agustus 2013.

3. Demikian mohon dimaklumi.

Kepala Rumah Sakit,

dr. Sukirman, Sp.M
Mayor Kes NRP 522752