

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis regresi dan pembahasan, hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) variabel inovasi persepsian berpengaruh signifikan pada kesetiaan merek, hal ini dikarenakan Rumah sakit Dr. Moewardi mempunyai inovasi yang selalu berkembang mengikuti zaman, dapat diketahui bahwa rumah sakit tersebut mengimbangi inovasi dengan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai. Kualitas pelayanan ini berupa pelayanan yang ramah, kenyamanan fasilitas yang disediakan, serta kemudahan pelayanan yang dibutuhkan (kemudahan administrasi), (2) variabel inovasi persepsian tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan, dikarenakan inovasi bukan satu-satunya masalah yang berdampak pada loyalitas pelanggan, tetapi juga kecepatan dan kualitas presentasi yang tinggi (3) kepuasan konsumen tidak memediasi hubungan antara inovasi persepsian dan kesetiaan merek, pengguna jasa merasa bahwa pelayanan rumah sakit kurang cepat dikarenakan beberapa faktor antara lain kurangnya sumber daya manusia serta pengguna jasa rumah sakit yang semakin banyak, (4) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan pada kesetiaan merek, karena ada beberapa faktor yang membuat mereka belum sampai ke fase tersebut, faktor-faktor tersebut antara lain lokasi rumah sakit yang jauh dari kota dan kecepatan pelayanan di bagian farmasi, (5) variabel inovasi orientasi tidak memoderasi hubungan antara variabel inovasi persepsian dan kesetiaan merek, dikarenakan banyaknya pengimplementasian ide-

ide baru disertai produk/jasa baru sehingga sumber daya manusia perlu menyesuaikan diri dengan pelaksanaan ide-ide baru (produk/jasa) tersebut.

5.2. Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian ke depan.

Penelitian yang telah dilakukan terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit saja yaitu rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta Jawa Tengah sehingga ada kemungkinan perbedaan hasil bila dilakukan di rumah sakit atau instansi kesehatan lain. Berdasarkan keterbatasan tersebut, maka saran untuk penelitian berikutnya untuk melakukan penelitian di dalam satu industri yang sama dengan pengambilan data secara *cluster* atau melakukan penelitian pada objek industri yang berupa manufaktur maupun pariwisata dan untuk rumah sakit di harapkan dapat menambah sumber daya manusia dan melakukan pelatihan setiap tahun.

5.3. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh langsung inovasi persepsian dan kepuasan pelanggan pada kesetiaan merek, oleh karena itu penting bagi rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta Jawa Tengah untuk: (1) lebih berfokus pada inovasi yang utama yaitu layanan BPJS yang saat ini diterapkan di rumah sakit tersebut. Dengan adanya layanan BPJS ini masyarakat lebih terbantu untuk menikmati layanan kesehatan di rumah sakit tanpa harus terbebani biaya yang mahal, tetapi karena kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan tersebut maka mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan, pelayanan yang kurang tanggap berdampak pula pada kecepatan pelayanan pasien umum dan *fast track*.

(2) Diperlukan sumber daya manusia yang cukup dan tanggap. Pasien umum sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak medis namun dalam hal pendaftaran dan pengambilan obat, pasien umum perlu menunggu untuk waktu yang cukup lama dikarenakan banyaknya pasien, agar pasien tidak menunggu terlalu lama sebaiknya rumah sakit menambah sumber daya manusia pada bagian pendaftaran atau membedakan pendaftaran bagi pasien umum dan pasien BPJS (untuk pasien *fast track* pelaksanaan di bagian pendaftaran telah baik dengan disediakannya loket khusus pasien *fast track*).

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., & Keller, K. L. (1990). Consumer evaluations of brand extensions. *Journal of Marketing*, 54, 27-41.
- Aaker, D.A. 1991. *Managing brand equity; capitalizing on the value of a brand name*. New York: The Free Press.
- Aaker, David. A. 1996. *Building Strong Brands*. New York: The Free Press.
- Alifuddin, Moh. dan Razak, Mashur. (2015). *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi, Strategi Membangun Kerajaan Bisnis*. “Jakarta: MAGNAScript Publishing”.
- Amir, M. Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, “Raja Grafindo Persada, Jakarta”.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bayus. 1992. Brand Loyalty and Marketing Strategy: An Application to Home Appliances. *Journal of Marketing Science* 11(1):21-38.
- Baker, William E., and Sinkula, James M. (1999), “Market Orientation, Learning Orientation and Product Innovation: A Journey Inside the Organization's Black Box, *Journal of Market Focused Management*, 4, 295–308.
- Beard, R. 2014. *Why customer satisfaction is important*. Released 20.1.2014.
- Bhuiyan A. B., Said, J., Ismail, M., MohdJani, M., Yong G., D. (2016). The innovation drivers, strategies and performance of food processing SMEs in Malaysia, *Malaysian Journal of Society and Space*, 2, 2016, 154– 166.
- Bilson Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama.
- Burns, Tom and Stalker, G.M. (1977). *The Management of Innovation*, 2d ed. London: Tavistock.
- Chen, J. S., Tsou, H. T., & Huang, Y. H. (2009). “Service delivery innovation: Antecedents and impact on firm performance”. *Journal of Service Research*, 12(1), 36–55.

- Danneels, E., Kleinschmidt, E., 2001. Product innovativeness from the firm's perspective: its dimensions and their relation with project selection and performance. *Journal of Product Innovation Management* 18 (6), 357–373.
- Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No.3
- Dobni, C.B. (2008), Measuring innovation culture in organizations: The development of a generalized innovation culture construct using exploratory factor analysis, *European Journal of Innovation Management*, Vol. 11, No. 4, pp. 539–559.
- Downs Jr., G.W., Mohr, L.B., 1976. Conceptual issues in the study of innovation. *Journal of Administrative Science Quarterly* 21 (4), 700–714.
- Ergun, H. S., Kuscu, Z. K., 2013, Innovation orientation, market orientation and e-loyalty: evidence from Turkish e-commerce customers, 9th International Strategic Management Conference, *Journal of Procedia - Social and Behavioral Sciences* 99, pp. 509 – 516
- Gatignon, Hubert, and Xuereb, Jean-Marc (1997), “Strategic Orientation of the Firm and New Product Performance,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 34, February, pp. 77–90.
- Giddens, Nancy. (2002). *Brand Loyalty*. Missouri Value-added Development Center, University of Missouri.
- Hair, J. F., Black. W. C., Babin. B. J.; and Anderson. R. E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. “Pearson Prentice Hall, New Jersey”.
- Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser, W.E. & Schelsinger, L.A. 2011. *Putting the service profit chain to work*. Harvard Business Review.
- Hurley, Robert F. and Hult, G. Tomas M. (1998). Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination. *Journal of Marketing* 62(3):42–54.
- Kazmaci, S., & Ekiyor, A. 2015. “The Impact of Innovative Service Attempts on Customer Loyalty in Health and Beauty Center”, *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol. III, Issue 4, pp.1-14.
- Khundyz, Z. (2018). The Influence Factors of Brand Loyalty: Mobile Phone Industry. *American Journal of Industrial and Business Management*, 8, 1624-1633.

- Kiran, K. and Diljit, S. 2011. Antecedents of customer loyalty : Does service quality suffice1?. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, Vol. 16, no. 2, August 2011: 95-113.
- Logiawan, Yenny dan Subagio, Hartono. 2014. Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta di Surabaya. *Jurnal Pendidikan dalam Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-11.
- Lukas Bryan A, Menon Ajay. New product quality: Intended and unintended consequences of new product development speed. *Journal of Business Research* 2004; 57(11): 1258-64.
- Lumpkin, G.T., Dess, G.G. 1996. Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review* 21 (1) , 135–172.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. “Jakarta: Salemba Empat”.
- Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. 4th Edition. “New Jersey: Pearson Education Inc”.
- Minh, N. G. dan Huu, N. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*. Vol. 8, Issue 2, pp. 103 - 116, June 2016.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2013). Effects of restaurant green practices on brand equity formation: Do green practices really matter?. *International Journal of Hospitality Management*, 33: 85-95.
- Naveed, T., Akhtar, I. and Cheema, K.R. (2013) ‘The impact of innovation on customer satisfaction and brand loyalty: a study of the students of Faisalabad’, *International Journal of Management and Organizational Studies*, Vol. 2, No. 2, pp.62–68.
- Nemati, Ali Raza, Khurram Khan and Moazzam Iftikhar. 2010. “Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty, a study Mobile Phones users in Pakistan”. *European Journal of Social Science*. Dhaka: Lahore University of Management.
- Neuman, W.L. (2006), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*, 6th ed. “Boston: Allyn and Bacon”.
- Nowlis, S.M. and Simonson, I. (1996) The Effect of New Product Features on Brand Choice. *Journal of Marketing Research*, 33, 36-46.

- Oliver, Richard L. (1999), "Whence Consumer Loyalty", *Journal of marketing* vol. 63 (Special issue 1999), 33-44.
- Ongkowitzjyo, H. (2015). The Impact of Brand Equity towards Customer Loyalty of Starbucks: Testing the Role of Customer Satisfaction as the Mediate Variable. *International Journal of business Management* Vol. 3, No. 2, (2015) 186-195.
- Pan, Y. And Zinkhan, G.M. 2006. "Determinants of details patronage: a metaanalytical perspective", *Journal of Retailing*, Vol. 82 No. 3, pp. 229-43.
- Peter F. Drucker. (1985). *Innovation and Entrepreneursip Practice and Principles*, New York, Harper & Row, Publiser, Inc.
- Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 200-214.
- Rosenbusch. Nina, Jan Brinckmann dan Andreas Bausch. 2011. Is innovation always beneficial? A meta-analysis of The relationship between innovation Ana performance in SMEs. *Journal of Business Venturing* 26 (2011) 441 – 457.
- Shane, Ulrich. 2004. Technological Innovation, Product Development, and Entrepreneurship in Management Science. *Journal of Management Science* 50(2):133-144.
- Simpson, Penny M, Sigauw, Judy A, and Enz, Cathy A. 2006, "Innovation Orientation Outcomes: The Good and the Bad," *Journal of Business Research*, 59, 1133-1141.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tatikonda, Weiss kenan. 2001. Integrating Operations and Marketing Perspectives of Product Innovation: The Influence of Organizational Process Factors and Capabilities on Development Performance. *Journal of management sciences* 47(1):151-172.

Tellis. 1988. Advertising Exposure, Loyalty, and Brand Purchase: A Two-Stage Model of Choice. *Journal of Marketing Research* 25(2):134-144.

Thomas W Zimmerer, Norman M Scarborough. (2008). *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, "Salemba empat".

Yüzbaşıoğlu, Nedim., Pinar, C., Yunus, T., 2014. A research on innovation in small and mediumsized enterprises in tourism industry: case of travel agencies operating in Antalya, *Journal of Procedia Social and Behavioral Sciences*.

Zaltman, Gerald, Duncan, Robert and Holbek, Jonny (1973). "*Innovations and Organizations*." New York: Wiley.

Zhou, K.Z., Gao, G.Y., Yang, Z., Zhou, N., 2005. Developing strategic orientation in China: antecedents and consequences of market and innovation orientations. *Journal of Business Research* 58 (8), 1049–1058.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI

Jalan Kolonel Sutarto 132 Surakarta Kode pos 57126 Telp (0271) 634 634,
 Faksimile (0271) 637412 Email : rsmoewardi@jatengprov.go.id
 Website : rsmoewardi.jatengprov.go.id

Surakarta, 14 Maret 2019

Nomor : 294 / DIK / III / 2019
 Lampiran : -
 Perihal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth. :

1. Ka. Instalasi Rekam Medik
2. Ka. Instalasi Farmasi
3. Ka. Ruang Poli Obsgyn

4. Ka. Ruang poli bedah
5. Ka. Ruang Poli Anak

RSUD Dr. Moewardi

di-

SURAKARTA

Memperhatikan Surat dari Dekan FE-USB Surakarta Nomor : 067/H6-4/06.03.2019; perihal Permohonan Ijin Penelitian dan dispansi Direktur tanggal 11 Maret 2019, maka dengan ini kami menghadapkan siswa:

Nama : Maria Goretti Rani Prasetyo

NIM : 13150322 L

Instilusi : Prodi S.1 Manajemen Rumah Sakit FE-USB Surakarta

Untuk melaksanakan Penelitian dalam rangka pembuatan **Skrpsi** dengan judul : **"Peran Mediasi Kepuasan Konsumen dan Moderasi Orientasi Inovasi pada Hubungan Antara Inovasi Persepsian dan Kesetiaan Merek"**.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala
 Bagian Pendidikan & Penelitian,

Ari Subagio, SE, MM
 NIP. 196601311995031002

Tembusan Kepada Yth.:

1. Wadai Umum RSDM (sebagai laporan)
2. Ka. Inst. Rajal
3. Arsip

RSDM Cepat, Tepat, Nyaman dan Mudah



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

Jalan Kolonel Sutarto 132 Surakarta Kodepos 57126 Telp (0271) 634 834,
Faksimile (0271) 637412 Email : rsmoewardi@jatengprov.go.id
Website : rsmoewardi.jatengprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 045 / 0.018 / 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Suharto Wijanarko, Sp.U
Jabatan : Wakil Direktur Umum RSUD Dr. Moewardi

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Maria Goretti Rani Prasetyo
NIM : 13150322 L
Institusi : Prodi S.1 Manajemen Rumah Sakit FE-USB Surakarta

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD Dr. Moewardi dalam rangka penulisan **Skripsi** dengan judul "**Peran Mediasi Kepuasan Konsumen dan Moderasi Orientasi Inovasi pada Hubungan Antara Inovasi Persepsian dan Kesetiaan Merek**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 22 Agustus 2019
a.n DIREKTUR RSUD Dr. MOEWARDI
PROVINSI JAWA TENGAH
Wakil Direktur Umum

dr. Suharto Wijanarko, Sp.U
Pemangku Utama Muda
NIP. 19610407 198812 1 001

Lampiran 1. Surat Persetujuan Dan Kuesioner

SURAT PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah membaca lembar penjelasan menjadi responden penelitian dan sudah mengerti serta bersedia untuk turut serta sebagai responden dalam penelitian atas nama Maria Goretti Rani Prasetyo, dengan judul “**Peran Mediasi Kepuasan Konsumen dan Moderasi Orientasi Inovasi pada Hubungan antara Inovasi Persepsian dan Kesetiaan Merek**” dan menyatakan tidak keberatan maupun melakukan tuntutan di kemudian hari.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat, penuh kesadaran dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Surakarta,

Responden

()

Yth. Responden
di tempat

Saya sedang melakukan penelitian skripsi berjudul : Peran Mediasi Kepuasan Konsumen Dan Moderasi Orientasi Inovasi Pada Hubungan Antara Inovasi Dan Kesetiaan Merek.

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner penelitian dengan apa adanya. Informasi responden akan dirahasiakan.
Terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Salam

Maria Goretti Rani Prasetyo

Nim : 13150322L

A. Informasi Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
3. Usia saat ini (pilih salah satu di bawah ini)
 - < 20 thn
 - 20 thn – 30 thn
 - 31 thn – 40 thn
 - 41 thn – 50 thn
 - ≥ 50 thn
4. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu di bawah ini)
 - SD
 - SMP
 - SMU
 - Diploma
 - S1
5. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu di bawah ini)
 - PNS/TNI/POLRI
 - Karyawan Swasta
 - Wiraswasta
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lain-lain.....

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

STS = Sangat tidak setuju,

TS = Tidak Setuju,

CS = Cukup Setuju,

S = Setuju,

SS = Sangat Setuju.

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
KM1.	Saya lebih memilih jasa RS ini dari pada RS lain.					
KM2.	Saya sudah menggunakan jasa RS ini lebih dari 3 kali.					
KM4.	Saya akan menggunakan jasa RS ini secara terus-menerus.					
KP1.	Saya mendapatkan pelayanan sesuai harapan saya.					
KP2.	Saya akan berobat ulang di rumah sakit ini.					
KP3.	Saya menyarankan kepada orang lain untuk berobat di rumah sakit ini.					
IP1.	Pelayanan di rumah sakit ini semakin baik.					
IP2.	Peralatan kesehatan yang digunakan semakin lengkap.					
IP3.	Unit pelayanan kesehatan (poli) di rumah sakit inii semakin banyak.					

Yth. Responden
di tempat

Saya sedang melakukan penelitian skripsi berjudul : Peran Mediasi Kepuasan Konsumen Dan Moderasi Orientasi Inovasi Pada Hubungan Antara Inovasi Dan Kesetiaan Merek.

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner penelitian dengan apa adanya. Informasi responden akan dirahasiakan.

Terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Salam

Maria Goretti Rani Prasetyo

Nim : 13150322L

A. Informasi Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
3. Usia saat ini (pilih salah satu di bawah ini)
 - < 20 thn
 - 20 thn – 30 thn
 - 31 thn – 40 thn
 - 41 thn – 50 thn
 - ≥ 50 thn
4. Masa kerja di rumah sakit :
 - ≤ 5 tahun
 - 5 - 9 tahun
 - 9 – 13 tahun
 - 13 – 17 tahun
 - ≥ 17 tahun
5. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu di bawah ini)
 - SMP
 - SMU
 - Diploma
 - S1
 - S2/S3

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju.

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
O11.	Diperlukan ide-ide baru untuk meningkatkan pelayanan pasien.					
O12.	Rumah sakit mempunyai pedoman yang jelas untuk melayani pasien.					
O15.	Saya memberika pelayanan yang terbaik kepada pasien.					

Lampiran 2. Uji Validitas Kuesioner

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,556
Approx. Chi-Square		198,847
Bartlett's Test of Sphericity	df	66
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
KM1	1,000	,750
KM2	1,000	,729
KM4	1,000	,562
IP1	1,000	,505
IP2	1,000	,628
IP3	1,000	,651
KP1	1,000	,635
KP2	1,000	,676
KP3	1,000	,670
OI1	1,000	,558
OI2	1,000	,655
OI5	1,000	,602

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,557	21,307	21,307	2,557	21,307	21,307	1,977	16,478	16,478
2	1,937	16,145	37,452	1,937	16,145	37,452	1,939	16,159	32,636
3	1,722	14,352	51,804	1,722	14,352	51,804	1,876	15,634	48,270
4	1,406	11,713	63,517	1,406	11,713	63,517	1,830	15,247	63,517
5	,871	7,260	70,778						
6	,715	5,956	76,733						
7	,643	5,361	82,094						
8	,598	4,983	87,077						
9	,495	4,121	91,198						
10	,478	3,980	95,178						
11	,352	2,935	98,114						
12	,226	1,886	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	,561	,591	,493	,306
2	,310	-,176	-,590	,724
3	-,708	,602	-,130	,344
4	-,296	-,507	,626	,514

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
KM1	,419	-,564	-,479	
KM2	,464	-,410		,581
KM4	,424	-,473		
IP1	,565			
IP2	,609			
IP3			,541	-,428
KP1	,517			-,477
KP2	,656		-,464	
KP3			-,609	
OI1		,644		
OI2	,416	,401	,444	
OI5		,598		

Extraction Method: Principal Component

analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
KM1			,706	
KM2			,846	
KM4			,687	
IP1		,657		
IP2		,766		
IP3		,801		
KP1	,716			
KP2	,757			
KP3	,795			
OI1				,690
OI2				,751
OI5				,772

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Transformation Matrix

Compon	1	2	3	4
1	,561	,591	,493	,306
2	,310	-,176	-,590	,724
3	-,708	,602	-,130	,344
4	-,296	-,507	,626	,514

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. 4 components extracted.

Rotation converged in 5 iterations.

Lampiran 3. Uji RELABILITAS

Scale: ALL VARIABLES (KM)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	74	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	74	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
KM1	9,0000	1,068	,475	,532
KM2	8,9189	,870	,537	,423
KM4	9,1351	,913	,372	,677

Scale Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,642	3

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,5270	1,814	1,34697	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KM1	4,5270	,50268	74
KM2	4,6081	,59259	74
KM4	4,3919	,65830	74

Scale: ALL VARIABLES (IP)**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	74	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	74	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IP1	8,5270	1,184	,466	,570
IP2	8,4324	1,345	,507	,525
IP3	8,7973	1,232	,446	,596

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,659	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,8784	2,410	1,55231	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
IP1	4,3514	,71063	74
IP2	4,4459	,60004	74
IP3	4,0811	,69749	74

Scale: ALL VARIABLES (KP)**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	74	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	74	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	8,5946	1,669	,479	,610
KP2	8,7297	1,378	,542	,517
KP3	8,8108	1,334	,472	,624

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,0676	2,831	1,68255	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,679	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4,4730	,62424	74
KP2	4,3378	,72673	74
KP3	4,2568	,79486	74

Scale: ALL VARIABLES (IO)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	74	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	74	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,617	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
O11	4,3378	,62542	74
O12	3,9595	,65038	74
O15	4,0811	,75411	74

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O11	8,0405	1,354	,414	,536
O12	8,4189	1,315	,409	,540
O15	8,2973	1,061	,462	,465

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,3784	2,348	1,53232	3

Lampiran 4. Analisis Regresi

```
REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT rerata_KM  
/METHOD=ENTER rerata_IP.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata_IP ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,330 ^a	,109	,097	,568439

a. Predictors: (Constant), rerata_IP

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,952	1	2,952	9,136	,003 ^b
Residual	24,234	75	,323		
Total	27,186	76			

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. Predictors: (Constant), rerata_IP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,876	,479		6,002	,000
rerata_IP	,336	,111	,330	3,023	,003

a. Dependent Variable: rerata_KM

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata_IP ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: rerata_KK

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,150 ^a	,023	,009	,540958

a. Predictors: (Constant), rerata_IP

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	,505	1	,505	1,727	,193 ^b
	Residual	21,948	75	,293		
	Total	22,453	76			

a. Dependent Variable: rerata_KK

b. Predictors: (Constant), rerata_IP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,614	,456		7,924	,000
rerata_IP	,139	,106	,150	1,314	,193

a. Dependent Variable: rerata_KK

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT rerata_KM

/METHOD=ENTER rerata_KP.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata_KP ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,279 ^a	,078	,066	,578095

a. Predictors: (Constant), rerata_KP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,122	1	2,122	6,348	,014 ^b
	Residual	25,065	75	,334		
	Total	27,186	76			

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. Predictors: (Constant), rerata_KK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,018	,518		5,832	,000
	rerata_KK	,307	,122	,279	2,520	,014

a. Dependent Variable: rerata_KM

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT rerata_KM
/METHOD=ENTER rerata_IP rerata_IO.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata_IO, rerata_IP ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,351 ^a	,123	,099	,567636

a. Predictors: (Constant), rerata_IO, rerata_IP

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	3,343	2	1,671	5,187	,008 ^b
	Residual	23,844	74	,322		
	Total	27,186	76			

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. Predictors: (Constant), rerata_IO, rerata_IP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,473	,603		4,103	,000
1 rerata_IP	,297	,117	,291	2,547	,013
rerata_IO	,139	,126	,126	1,101	,274

a. Dependent Variable: rerata_KM

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT rerata_KM

/METHOD=ENTER rerata_IP rerata_IO interaksi.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	interaksi, rerata_IP, rerata_IO ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,369 ^a	,136	,101	,567129

a. Predictors: (Constant), interaksi, rerata_IP, rerata_IO

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	3,707	3	1,236	3,842	,013 ^b
	Residual	23,479	73	,322		
	Total	27,186	76			

a. Dependent Variable: rerata_KM

b. Predictors: (Constant), interaksi, rerata_IP, rerata_IO

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,306	3,602		-,363	,718
rerata_IP	1,158	,817	1,136	1,416	,161
rerata_IO	1,081	,894	,977	1,209	,231
interaksi	-,213	,201	-1,375	-1,064	,291

a. Dependent Variable: rerata_KM

Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian

DATA RESPONDEN (PENGGUNA JASA RS. MOEWARDI SURAKARTA)

N 0.	wanit a	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	KM 1	KM 2	KM 4	IP 1	IP 2	IP 3	KK 1	KK 2	KK 3
1	pria	31-40 tahun	SMP	Lain-lain	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	wanit a	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	4	4	4	5	5	5
3	wanit a	>50 tahun	SD	Lain-lain	4	5	3	5	5	5	5	5	5
4	wanit a	>50 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	wanit a	21-30 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	4	5	3	5	5	3	5	5	5
6	wanit a	41-50 tahun	SMA	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	wanit a	21-30 tahun	SMP	Karyawan Swasta	5	5	5	3	4	2	5	5	5
8	wanit a	41-50 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	4	4	4	5	5	5
9	pria	41-50 tahun	SMP	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5	4	5	5	5
10	pria	41-50 tahun	SD	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	4	4	4	5	5	4
11	wanit a	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	3	5	4	5	5	5	5	5	5
12	pria	31-40 tahun	SMA	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4	3	5	5	5
13	wanit a	41-50 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	3	5	4	4	4	4	4	4	4
14	wanit a	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	4	4	5	5	3
15	pria	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	2	4	3	5	4	5	5	5	5
16	pria	>50 tahun	SMP	Wiraswasta	5	5	5	4	4	4	5	5	5
17	pria	<20 tahun	SMP	Lain-lain	4	4	4	3	4	5	5	5	4
18	pria	<20 tahun	SMP	Lain-lain	5	4	5	4	3	2	5	5	5

19	pria	31-40 tahun	SD	Ibu Rumah Tangga	4	5	3	3	4	2	4	4	4
20	wanita	<20 tahun	SMA	Karyawan Swasta	5	5	4	4	4	4	4	3	4
21	wanita	>50 tahun	SD	Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	pria	<20 tahun	SMA	Lain-lain	5	5	4	4	5	3	5	5	5
23	pria	<20 tahun	SMP	Lain-lain	4	4	4	4	4	4	5	4	4
24	wanita	>50 tahun	DIPLOMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	pria	41-50 tahun	SMA	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	pria	31-40 tahun	SMP	Wiraswasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5
27	pria	41-50 tahun	SMP	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5	3	5	5	5
28	pria	41-50 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	5	5	4	5	5	3	5	4
29	wanita	<20 tahun	SMA	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5	4	5	5	4
30	pria	<20 tahun	SMA	Lain-lain	4	5	3	5	5	5	4	5	3
31	pria	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta	5	5	5	5	4	4	3	5	4
32	wanita	41-50 tahun	SD	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5	4	5	5	5
33	pria	41-50 tahun	S1	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5	5	4	4	4
34	wanita	41-50 tahun	SMA	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5	3	4	5	4
35	wanita	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	2
36	wanita	>50 tahun	S1	Lain-lain	5	5	5	5	5	3	5	5	5
37	wanita	41-50 tahun	S1	Lain-lain	4	5	3	5	5	5	5	3	3
38	pria	31-40 tahun	SMA	Lain-lain	4	5	5	5	5	5	5	3	4
39	pria	>50 tahun	SD	Karyawan Swasta	5	5	4	5	4	3	4	5	4
40	wanita	41-50 tahun	S1	Lain-lain	4	5	3	5	5	5	5	3	4
41	wanita	31-40 tahun	S1	Lain-lain	5	5	5	5	5	5	3	4	3
42	wanita	21-30 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	5	5	5	4	3	4

43	wanita	31-40 tahun	SMA	Karyawan Swasta	4	2	3	5	5	5	5	4	5
44	wanita	>50 tahun	SMA	Wiraswasta	5	5	5	4	4	5	5	3	4
45	wanita	41-50 tahun	S1	Karyawan Swasta	4	4	4	5	4	3	4	4	4
46	wanita	21-30 tahun	DIPLOMA	Wiraswasta	5	5	5	4	5	4	3	3	3
47	wanita	>50 tahun	SMA	Wiraswasta	4	3	2	4	5	3	5	4	3
48	wanita	21-30 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	4	3	4	5	4	5	4	5
49	wanita	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	2	5	3	4
50	wanita	31-40 tahun	SMP	Karyawan Swasta	4	4	5	5	4	4	4	4	4
51	wanita	21-30 tahun	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	5	5	4
52	wanita	41-50 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	4	4	4	4	4	5
53	wanita	31-40 tahun	SD	Lain-lain	5	5	4	4	4	4	5	5	4
54	wanita	21-30 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5	4	4	4	4
55	wanita	21-30 tahun	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	wanita	41-50 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	wanita	21-30 tahun	S1	Karyawan Swasta	4	3	4	4	4	4	4	3	3
58	wanita	21-30 tahun	SMA	Karyawan Swasta	4	4	5	3	3	4	4	4	4
59	wanita	<20 tahun	SD	Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	wanita	31-40 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	4	5	4	5	4	5
61	wanita	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	5	5	4
62	wanita	21-30 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	3	4	2	5	4	4	5	4
63	wanita	<20 tahun	SD	Lain-lain	4	3	4	4	3	4	4	4	4
64	wanita	31-40 tahun	S1	Karyawan Swasta	4	3	3	3	4	4	3	3	3
65	wanita	31-40 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	4	3	4	4	4	4	4	4

66	wanita	41-50 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	4	4	4	3	3	4
67	wanita	21-30 tahun	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	wanita	21-30 tahun	SMA	Karyawan Swasta	4	4	3	4	3	4	4	5	4
69	wanita	31-40 tahun	S1	Karyawan Swasta	3	3	5	3	4	4	3	5	5
70	wanita	21-30 tahun	S1	Karyawan Swasta	4	5	4	4	4	4	4	4	3
71	wanita	21-30 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	5	4	4	3	3	5
72	wanita	31-40 tahun	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	4	5	4
73	wanita	<20 tahun	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	4	5	4	4	4	3
74	wanita	31-40 tahun	S1	PNS/TNI/POL RI	3	3	5	3	4	4	4	4	4
75	wanita	21-30 tahun	SD	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	3	4	3
76	pria	21-30 tahun	SD	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	wanita	31-40 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DATA RESPONDEN (PEGAWAI RS. MOEWARDI SURAKARTA)

N0.	wanita	31-40 tahun	SMP	SMU	OI1	OI2	OI4
1	pria	31-40 tahun	SMP	Diploma	5	5	4
2	wanita	31-40 tahun	SMP	Diploma	5	3	4
3	wanita	>50 tahun	SD	SMU	5	5	5
4	wanita	>50 tahun	SMP	Diploma	4	4	4
5	wanita	21-30 tahun	SMP	Diploma	5	5	5
6	wanita	41-50 tahun	SMA	Diploma	4	3	2
7	wanita	21-30 tahun	SMP	Diploma	5	4	3
8	wanita	41-50 tahun	SMP	Diploma	4	5	5
9	pria	41-50 tahun	SMP	Diploma	3	4	5
10	pria	41-50 tahun	SD	S1	5	5	4
11	wanita	31-40 tahun	SMP	Diploma	4	4	4
12	pria	31-40 tahun	SMA	Diploma	4	4	4
13	wanita	41-50 tahun	SMP	SMU	5	5	5
14	wanita	31-40 tahun	SMP	Diploma	4	3	2
15	pria	31-40 tahun	SMP	Diploma	4	3	5
16	pria	>50 tahun	SMP	SMU	4	4	4
17	pria	<20 tahun	SMP	SMU	5	4	3
18	pria	<20 tahun	SMP	SMU	5	5	5

19	pria	31-40 tahun	SD	SMU	5	5	5
20	wanita	<20 tahun	SMA	SMU	4	3	2
21	wanita	>50 tahun	SD	Diploma	4	4	4
22	pria	<20 tahun	SMA	Diploma	5	5	5
23	pria	<20 tahun	SMP	S1	4	4	4
24	wanita	>50 tahun	DIPL OMA	S1	5	5	5
25	pria	41-50 tahun	SMA	SMU	5	5	5
26	pria	31-40 tahun	SMP	SMU	5	5	5
27	pria	41-50 tahun	SMP	Diploma	5	5	5
28	pria	41-50 tahun	SMA	Diploma	4	5	4
29	wanita	<20 tahun	SMA	Diploma	5	5	5
30	pria	<20 tahun	SMA	Diploma	5	5	5
31	pria	31-40 tahun	SMA	SMU	5	4	4
32	wanita	41-50 tahun	SD	S1	3	3	3
33	pria	41-50 tahun	S1	Diploma	5	4	3
34	wanita	41-50 tahun	SMA	S1	4	4	4
35	wanita	31-40 tahun	SMP	SMU	4	5	3
36	wanita	>50 tahun	S1	Diploma	3	4	5
37	wanita	41-50 tahun	S1	Diploma	5	4	3
38	pria	31-40 tahun	SMA	S1	4	4	4
39	pria	>50 tahun	SD	S1	4	4	3
40	wanita	41-50 tahun	S1	S1	5	3	4
41	wanita	31-40 tahun	S1	Diploma	4	4	5
42	wanita	21-30 tahun	SMP	Diploma	4	4	4

43	wanita	31-40 tahun	SMA	Diploma	4	4	4
44	wanita	>50 tahun	SMA	Diploma	5	5	5
45	wanita	41-50 tahun	S1	SMU	4	4	5
46	wanita	21-30 tahun	DIPL OMA	SMU	4	5	3
47	wanita	>50 tahun	SMA	SMU	5	3	4
48	wanita	21-30 tahun	SMA	SMU	5	3	4
49	wanita	31-40 tahun	SMA	S1	4	4	5
50	wanita	31-40 tahun	SMP	S1	5	4	4
51	wanita	21-30 tahun	SMA	SMU	4	4	4
52	wanita	41-50 tahun	SMA	SMU	4	4	4
53	wanita	31-40 tahun	SD	Diploma	4	4	4
54	wanita	21-30 tahun	DIPL OMA	S1	4	4	4
55	wanita	21-30 tahun	SMA	SMU	4	4	4
56	wanita	41-50 tahun	SMP	SMP	4	3	4
57	wanita	21-30 tahun	S1	SMU	4	3	3
58	wanita	21-30 tahun	SMA	SMU	3	4	4
59	wanita	<20 tahun	SD	S1	4	5	4
60	wanita	31-40 tahun	SMA	Diploma	4	4	4
61	wanita	<20 tahun	SMA	S1	4	4	4
62	wanita	21-30 tahun	SMA	Diploma	3	4	5
63	wanita	<20 tahun	SD	Diploma	3	4	4
64	wanita	31-40 tahun	S1	Diploma	4	4	4
65	wanita	31-40 tahun	SMA	SMU	4	4	4
66	wanita	41-50 tahun	SMP	Diploma	4	4	4

67	wanita	21-30 tahun	SMA	Diploma	3	3	3
68	wanita	21-30 tahun	SMA	SMU	5	3	3
69	wanita	31-40 tahun	S1	Diploma	4	3	4
70	wanita	21-30 tahun	S1	S1	4	4	4
71	wanita	21-30 tahun	SMA	S1	3	4	3
72	wanita	31-40 tahun	SMA	SMU	4	4	3
73	wanita	<20 tahun	SMA	Diploma	5	4	4
74	wanita	31-40 tahun	S1	SMU	3	3	3
75	wanita	21-30 tahun	SD	S1	4	4	4
76	pria	21-30 tahun	SD	Diploma	4	4	3
77	wanita	31-40 tahun	SMP	SMU	4	4	4