

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan, mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan laboratorium terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III bangsal Melati RSUD Dr. Moewardi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Kualitas pelayanan (*Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy, Accessibility*) yang berpengaruh secara signifikan secara parsial adalah ;
 - a. Dimensi *Reliability* *t* hitung lebih besar dari *t* tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berarti dimensi *reliability* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan terbukti dari hasil uji *t* hitung = 3,676 dengan signifikansi 0,000, dan *t* tabel adalah 1,960 pada taraf signifikansi 5 %,
 - b. Dimensi *assurance* *t* hitung lebih besar dari *t* tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berarti dimensi *assurance* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan terbukti dari hasil uji *t* hitung = 2,562 dengan signifikansi 0,012, sedangkan *t* tabel adalah 1,960 pada taraf signifikansi 5 %
 - c. Dimensi *empathy* *t* hitung lebih besar dari *t* tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berarti dimensi *empathy* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan

- d. terbukti $t_{hitung} = 2,220$ dengan signifikansi 0,028, sedangkan t_{tabel} adalah 1,960 pada taraf signifikansi 5 %.
2. Sedangkan dimensi *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Accessability* tidak berpengaruh signifikan secara parsial karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dimensi kualitas pelayanan (*Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Accessability*) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di RSUD. Dr Moewardi Surakarta. Kesimpulan terbukti dari hasil uji ANOVA dengan nilai $F = 13,906$ dengan tingkat signifikansi ($p-value$) 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05.
3. Dimensi kualitas pelayanan *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Accessability* secara efektif memberikan sumbangan 35,5% terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di RSUD Dr. Moewardi.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di Rumah sakit Umum Daerah Dr. Moewardi maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut;

1. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi

Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien masih perlu dan penting untuk ditingkatkan Adapun dimensi yang dianggap belum memenuhi kepuasan pasien adalah bukti fisik dan

ketanggapan petugas yang meliputi kebersihan dan kenyamanan ruangan serta ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien. Oleh sebab itu, maka peneliti menyarankan:

- a. Untuk dapat meningkatkan kenyamanan ruangan sesuai harapan pasien maka pihak rumah sakit perlu melakukan tindakan pembersihan secara berkala. Misalnya petugas kebersihan pada bangsal tersebut agar lebih sering melakukan tindakan pembersihan minimal dua kali sehari sehingga nyaman tetap terjaga.
 - b. Agar pasien merasa puas dengan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pasien, maka jika ada keluhan pasien misalnya ketidaknyamanan karena pemasangan infus yang tidak tepat atau terjadinya hematoma karena kesalahan pada saat pengambilan darah, hendaknya petugas langsung melakukan tindakan penanganan sehingga pasien puas dengan ketanggapan petugas.
2. Penelitian ini mempunyai obyek penelitian yang terbatas yaitu hanya dilakukan pada pasien rawat inap kelas III, Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya perlu memperluas obyek penelitian serta variabel-variabel penelitian karena masih banyak obyek dan variabel yang belum diteliti yang menggambarkan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- A.,Parasuraman, Zeithaml V, Berry L., 1985 ‘*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*’, Jurnal On Marketing. Vol.49, pp 12-14. (Online) di akses tgl 20 Maret 2014
- A.,Parasuraman, Zeithaml V, Berry L., 1988 ‘*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Preception of Service Quality*’, Jurnal On Retailing. Vol.64, pp 12-40. (Online) di akses tgl 20 Maret 2014
- Aprilia, 2012 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keouasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Brayat Mulio*” Skripsi.Fakultas Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Aritonang R, Lerbian.,2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia.
- Arikunto,2002. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan praktek*, Jakarta : PT Rhineka Cipta.
- Azwar A, 2010., *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Askara.
- Gasperz, Vincent., 2011. *Total Quality Manajemen: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*.Bogor: Vinchristo Publication.
- Hartati., 2012. “*Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan Metode Balance Scocard*”. Tesis. Jakarta : Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia. (<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20298615-T29982-Hartati.pdf>, diakses tanggal 12 Maret 2014
- Kotler, Philip.,2006, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, terjemahan ole Hendra Teguh, Rony A dan Benyamin Molan. Tanpa Kota: PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad, 2003, *Metode Riset Untuk bisnis dan Ekonomi- Bgaimana menulis dan menliti Tesis*, Jakarta : Erlangga.
- Kristianto, Lilik P., 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS.
- Iqbal, H., 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS. Romaniah Muhammdyah Semarang*.Skripsi.Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro

- Lestari W.P., Snarto., Kuntari T.,2008. “*Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakiy PKU Muhammadiyah Bantul*” *JKKI-Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, (Online) (<http://journal.uui.ac.id/index.php/JKKI/article/viewFile/544/>), diakses tanggal 5 Februari 2014-03-28)
- Lupiyoadi, Rambat ,2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba empat.
- Muninjaya, 2004, “ *PengaruhMutu Pelayanan Asupan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap tahun 2012*” FKM, Universitas Sumatera Utara.
- Nursalam,2001, “ *PengaruhMutu Pelayanan Asupan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap tahun 2012*” FKM, Universitas Sumatera Utara.
- Pohan S. I., 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Priyanto D., 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SSPS*. Cetakan ke I. Yogyakarta : Mediacom.
- Santoso S.,2002. *Buku Latihan SSPS statistik Parametrik*, Cetakan I, Jakarta: PT. Alex Media Kumpotrindo.
- Silalahi M, 2007, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*”, Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Supriyanto, Ernawati.,2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : CAPS
- Sugiyono, 2004.,*Metode Penelitian Bisnis* , Bandung :CV alfabeta.
- Sugiyono,2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&B)*, Bandung :CV alfabeta
- Suryawati,C., Dharminto,Shaluniyah,Z.,Penyusunan indikator Kepuasan Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah.JMPK 2006 : 177:184
- Sujarweni V.W.,2014 “*SPSS untuk Penelitian*”Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tiptjono F, Chandra G., 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset,

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Nomor : 013 / H6 – 04 / 01.04.2014
Lamp. : -
Hal : Ijin penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RSUD Dr. Moewaradi Surakarta
di. Surakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi tahun akademik 2013/2014, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin untuk melakukan penelitian, bagi mahasiswa sbb :

NO	NIM	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TANGGAL PENELITIAN
1.	06.13.0225.N	YUSTINA LALI WUNGA	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta	05 s/d 30 April 2014

Hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, kami serahkan sepenuhnya pada kebijaksanaan yang ada.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Surakarta, 01 April 2014

Dekan,

Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc.
NIS. 01.04.076

Tembusan Kepada :

1. **Yth. Kabag. Diklit RSUD Dr. Moewardi Surakarta**
2. Arsip

Lampiran 2. Surat Ijin Pengantar



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RSUD Dr. MOEWARDI**

Jl. Kol. Soetarto 132 Telp. 634 634 Fax. 637412 Surakarta 57126

Surakarta, 21 April 2014

Nomor : 415 / DIK / IV / 2014
Lampiran : -
Perihal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth. :
Ka. Ruang Melati 1

RSUD Dr. Moewardi
di-
SURAKARTA

Memperhatikan Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta Nomor : 013 / H6-04 / 01.04.2014; perihal Permohonan Ijin penelitian dan disposisi Direktur tanggal 03 April 2014, maka dengan ini kami menghadapkan mahasiswa:

Nama : Yustina Lali Wunga
NIM : 06130225N
Institusi : Prodi D.IV Analisis Kesehatan FIK USB Surakarta

Untuk melaksanakan penelitian dalam rangka pembuatan **Karya Tulis Ilmiah** dengan judul : "**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi**".

Demikian untuk menjadikan pemeriksaan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala
Bagian Pendidikan & Penelitian.


Slamet Gunanto, SKM. M.Ke
NIP. 19660310 198902 1 002

Tembusan Kepada Yth.:

1. Wadir. Umum RSUD (sebagai laporan)
2. Ka. Inst Ranap 2
3. Arsip

RSUD Cepet, Tepat, Nyaman dan Mudah

Lampiran 3. Surat Permohonan Responden

Permohonan Responden

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdra/i

Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap

Di RSUD Dr. Moewardi

Dengan Hormat,

Dalam rangka Penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul ‘ Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien rawat Inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi “ maka bersama surat ini saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdra/i Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap untuk menjadi responden saya dalam penelitian ini, dengan mengisi kuesioner yang sudah disiapkan.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan, kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian sebagai bahan untuk penyusunan Skripsi.

Atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdra/i Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap dalam mengisi kuesioner penelitian ini, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya ,

(Yustina L Wunga)

Lampiran 4. Koesioner

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI

Petunjuk:

- Mohon diberi tanda (✓) sesuai dengan identitas diri bapak/ ibu/ saudara.

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : a. ☐ Laki-laki b. ☐ Perempuan
4. Pekerjaan : a. ☐ PNS d. ☐ Petani
b. ☐ TNI/ POLRI e. ☐ Pelajar/ Mahasiswa
c. ☐ Swasta/ Dagang f. ☐ Lain-lain
5. Tingkat Pendidikan : a. ☐ SD d. ☐ Akademi D1/D2/D3
b. ☐ SMP e. ☐ Sarjana/S1/S2/S3
c. ☐ SMA

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

1. Isilah pertanyaan berikut ini menurut pendapat atau pengalaman bapak/
Ibu/ Saudara selama rawat di RSUD Dr.Moewardi
2. Beri tanda (*✓*) pada jawaban yang telah disediakan.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
A	<i>Reliability (Kehandalan)</i>					
1.	Sebelum melakukan pengambilan sampel, petugas menyapa pasien dengan ramah dan sopan					
2.	Jadwal pelayanan dan pengambilan sample tepat waktu					
3.	Pengambilan darah yang tepat dan tidak diulang					
4.	Petugas tidak dapat menenangkan pasien yang takut diambil sampelnya					
5.	Petugas menangani sampel dengan cepat dan akurat					
B.	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>					
1.	Ruangan rawat inap yang nyaman dan sehat					
2.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang rawat inap terjaga dengan baik					
3.	Fasilitas ruang rawat inap cukup memadai					
4.	Adanya Petugas Keamanan					
5.	Petugas tidak berpakaian rapi dan bersih					

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
C.	<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>					
1.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
2.	Petugas dengan tanggap memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya					
3.	Petugas memberikan informasi yang jelas bila pasien/keluarga menanyakan tentang pengambilan hasil pameriksaan					
4.	Petugas mendengar keluhan keluarga pasien saat menanyakan dan atau mengambil hasil					
5.	Tidak ada komunikasi yang baik antara petugas laboratorium dengan pasien/ keluarga pasien					
D.	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
1.	Petugas laboratorium melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah					
2.	Jaminan kepercayaan, keamanan dan kenyamanan saat pasien diambil sampelnya					
3.	Alat yang digunakan petugas untuk mengambil sampel tidak bersih					
4.	Fasilitas didalam ruuag rawat inap lengkap dan nyaman dipakai					
5.	Hasil pemeriksaan laboratorium akurat					
E	<i>Empathy (Empati)</i>					
1.	Sikap, perilaku, dan tindakan petugas yang baik, ramah dan sopan					
2.	Petugas perhatian terhadap pasien serta mendengar keluhan pasien					
3.	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi					
4.	Petugas menjelaskan proses pelayanan laboratorium untuk rawat inap					
5.	Petugas tidak dapat memberikan perhatian dan kenyamanan kepada pasien					

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
	Accessibility (Aksesibilitas)					
	Ruang rawat inap mudah dicari					
	Petugas mudah dihubungi pasien					
	Ruang rawat inap jauh dan susah dicari					
	Biaya rawat inap dan pemeriksaan laboratorium terjangkau					
	Laboratorium/ tempat pengambilan hasil tidak susah dicari					

Keterangan: (untuk pernyataan dibawah ini)

SP : Sangat Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

STP : Sangat Tidak Puas

KP : Kurang Puas

KEPUASAN PASIEN

NO	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
1.	Petugas puas dengan pelayanan yang handal, cepat, tepat dan akurat					
2.	Pasien tidak puas karena petugas tidak tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien					
3.	Pasien puas dengan kebersihan, kenyamanan dan memadainya fasilitas ruang rawat inap					
4.	Pasien puas dengan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan					
5.	Pasien puas dengan perhatian, komunikasi yang baik dan pelayanan tanpa memandang status sosial dan ekonomi					
6.	Pasien merasa puas dengan lokasi dan fasilitas dan serta biaya yang terjangkau					

**Lampiran 5. Skor Hasil Penelitian Pada Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD
Dr. Moewardi**

Reliability					Tangibles					Responsiveness					Assurance					Empathy					Accessibility					Kepuasan							
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5			
5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5			
5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5			
4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5		
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5			
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5			
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5		
4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5		
5	5	3	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	5	4	4	4	4	4		
4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5		
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	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	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5
4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
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	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	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	5	5	

4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4		
4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5		
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	
4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	

4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4		
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4		
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4		
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4			
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5		
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5		
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4		
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4		
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5		
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	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	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5		
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
5	5	5	4	4	5	5	4	4	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	
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	

4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	4	5	4		
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5		
4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	
5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4		
4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4		
4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4

Lampiran 6. Hasil Statistik Deskripsi Responden

Statistics

		Jenis_kelamin	Umur	Tingkat_Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	142	142	142	142
	Missing	0	0	0	0

Jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	85	59.9	59.9	59.9
	Perempuan	57	40.1	40.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-27	8	5.6	5.6	5.6
	28-37	11	7.7	7.7	13.4
	38-47	27	19.0	19.0	32.4
	48-58	34	23.9	23.9	56.3
	>58	62	43.7	43.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Tingkat_Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	64	45.1	45.1	45.1
	SMP/Setara	47	33.1	33.1	78.2
	SMA/setara	28	19.7	19.7	97.9
	Diploma	3	2.1	2.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pensiunan	1	.7	.7	.7
	Wiraswasta	38	26.8	26.8	27.5
	Buruh/karyawan	57	40.1	40.1	67.6
	Petani	32	22.5	22.5	90.1
	Pelajar/Mahasiswa	2	1.4	1.4	91.5
	Lain-lain	12	8.5	8.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pertanyaan1	4.47	.507	30
pertanyaan2	4.33	.606	30
pertanyaan3	4.40	.563	30
pertanyaan4	4.27	.691	30
pertanyaan5	4.60	.498	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	17.60	2.869	.586	.677
pertanyaan2	17.73	2.823	.462	.719
pertanyaan3	17.67	2.920	.466	.716
pertanyaan4	17.80	2.372	.602	.664
pertanyaan5	17.47	3.085	.457	.719

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.07	4.133	2.033	5

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles

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
.817	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.10	.662	30
X2.2	4.30	.466	30
X2.3	4.60	.498	30
X2.4	4.37	.490	30
X2.5	4.37	.490	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	17.63	2.516	.496	.832
X2.2	17.43	2.806	.623	.779
X2.3	17.13	2.740	.610	.781
X2.4	17.37	2.654	.690	.759
X2.5	17.37	2.654	.690	.759

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.73	3.995	1.999	5

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness

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
.692	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pertanyaan1	4.40	.498	30
pertanyaan2	4.40	.563	30
pertanyaan3	4.53	.507	30
pertanyaan4	4.63	.490	30
pertanyaan5	4.20	.714	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	17.77	2.530	.470	.635
pertanyaan2	17.77	2.392	.467	.633
pertanyaan3	17.63	2.585	.417	.655
pertanyaan4	17.53	2.464	.532	.612
pertanyaan5	17.97	2.171	.400	.680

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.17	3.523	1.877	5

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Assurance

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
.791	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pertanyaan1	4.43	.504	30
pertanyaan2	4.37	.490	30
pertanyaan3	4.30	.466	30
pertanyaan4	4.43	.504	30
pertanyaan5	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
pertanyaan1	17.57	2.323	.612	.738
pertanyaan2	17.63	2.585	.439	.791
pertanyaan3	17.70	2.493	.548	.759
pertanyaan4	17.57	2.323	.612	.738
pertanyaan5	17.53	2.120	.644	.726

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.00	3.517	1.875	5

Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Empathy

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
.774	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pertanyaan1	4.63	.490	30
pertanyaan2	4.53	.507	30
pertanyaan3	4.73	.450	30
pertanyaan4	4.27	.450	30
pertanyaan5	4.53	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	18.07	1.789	.775	.648
pertanyaan2	18.17	2.006	.544	.734
pertanyaan3	17.97	2.171	.506	.745
pertanyaan4	18.43	2.323	.379	.784
pertanyaan5	18.17	2.006	.544	.734

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.70	3.045	1.745	5

Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Accessibility

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
.761	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pertanyaan1	4.67	.479	30
pertanyaan2	4.60	.498	30
pertanyaan3	4.30	.466	30
pertanyaan4	4.70	.466	30
pertanyaan5	4.80	.407	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	18.40	1.559	.807	.608
pertanyaan2	18.47	1.844	.489	.733
pertanyaan3	18.77	2.047	.367	.773
pertanyaan4	18.37	1.689	.700	.654
pertanyaan5	18.27	2.202	.320	.781

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.07	2.754	1.660	5

Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

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
.849	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pertanyaan1	4.53	.507	30
pertanyaan2	4.47	.507	30
pertanyaan3	4.37	.490	30
pertanyaan4	4.60	.563	30
pertanyaan6	4.60	.498	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	18.03	2.585	.781	.785
pertanyaan2	18.10	2.783	.636	.824
pertanyaan3	18.20	3.062	.474	.863
pertanyaan4	17.97	2.516	.718	.802
pertanyaan6	17.97	2.723	.696	.808

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.57	4.116	2.029	5

Lampiran 14. Hasil Uji Regresion

Corelation

		Kepuasan _Pasien	Realibili ty	Tangibl es	Responsive ness	Assuran ce	Empat hy	Accessibili ty
Pearson Correlati on	Kepuasan_Pa sien	1.000	.443	.316	.403	.415	.493	.165
	Realibility	.443	1.000	.253	.391	.224	.359	-.022
	Tangibles	.316	.253	1.000	.282	.199	.306	-.005
	Responsivene ss	.403	.391	.282	1.000	.474	.583	.064
	Assurance	.415	.224	.199	.474	1.000	.478	.068
	Empathy	.493	.359	.306	.583	.478	1.000	.281
	Accessibility	.165	-.022	-.005	.064	.068	.281	1.000
Sig. (1- tailed)	Kepuasan_Pa sien	.	.000	.000	.000	.000	.000	.025
	Realibility	.000	.	.001	.000	.004	.000	.396
	Tangibles	.000	.001	.	.000	.009	.000	.477
	Responsivene ss	.000	.000	.000	.	.000	.000	.226
	Assurance	.000	.004	.009	.000	.	.000	.210
	Empathy	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Accessibility	.025	.396	.477	.226	.210	.000	.
N	Kepuasan_Pa sien	142	142	142	142	142	142	142
	Realibility	142	142	142	142	142	142	142
	Tangibles	142	142	142	142	142	142	142
	Responsivene ss	142	142	142	142	142	142	142
	Assurance	142	142	142	142	142	142	142
	Empathy	142	142	142	142	142	142	142
	Accessibility	142	142	142	142	142	142	142

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Pasien	22.11	1.814	142
Realibility	21.62	2.031	142
Tangibles	21.47	2.198	142
Responsiveness	21.54	2.109	142
Assurance	21.60	2.046	142
Empathy	21.81	2.063	142
Accessibility	22.30	1.875	142

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics		Durbin-Watson
				R Square Change	Sig. F Change	
1	.618 ^a	.382	.355	.382	.000	1.730

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.313	6	29.552	13.906	.000 ^a
	Residual	286.884	135	2.125		
	Total	464.197	141			

a. Predictors: (Constant), Accessibility, Tangibles, Assurance, Realibility, Responsiveness, Empathy

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Coefficients^a

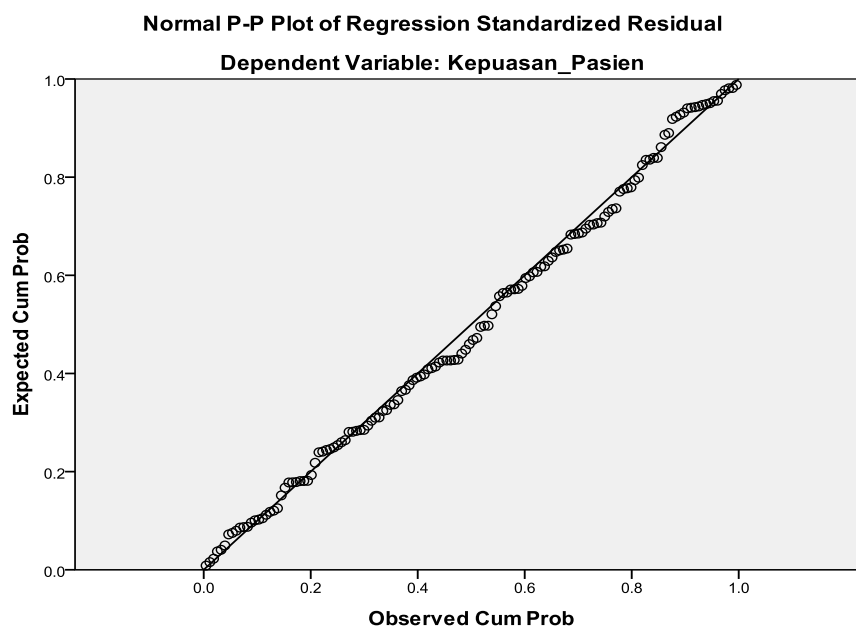
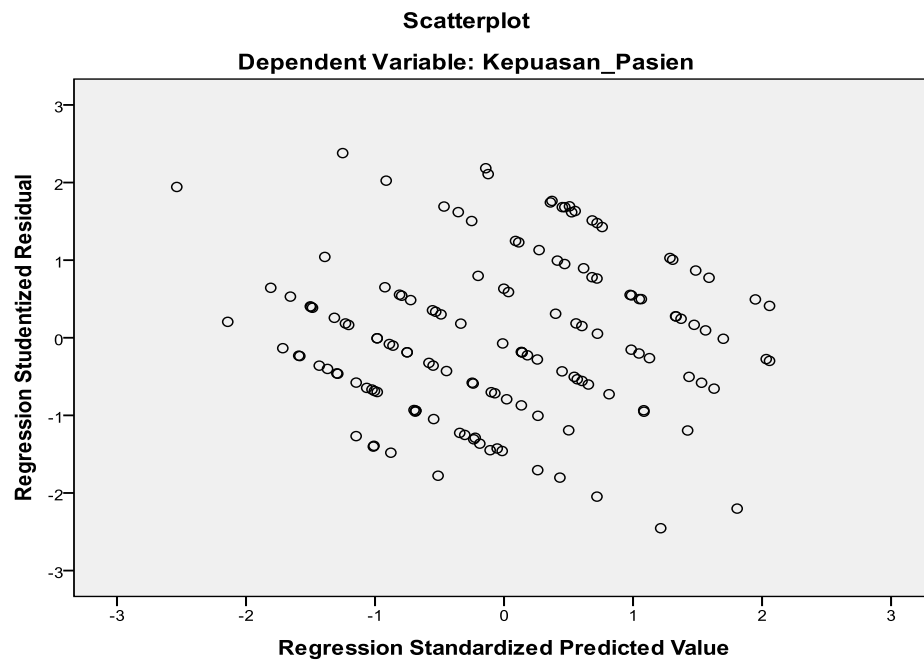
Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std.	Beta			Zero- order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		Error								
1 (Constant)	3.765	2.337		1.611	.110					
Realibility	.249	.068	.278	3.676	.000	.443	.302	.249	.798	1.253
Tangibles	.109	.060	.132	1.817	.071	.316	.154	.123	.869	1.151
Responsiv eness	.027	.077	.032	.356	.722	.403	.031	.024	.570	1.754
Assurance	.182	.071	.205	2.562	.012	.415	.215	.173	.712	1.405
Empathy	.183	.083	.209	2.220	.028	.493	.188	.150	.519	1.927
Accessibili ty	.094	.069	.098	1.360	.176	.165	.116	.092	.889	1.125

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.27	24.42	22.11	1.121	142
Std. Predicted Value	-2.537	2.058	.000	1.000	142
Standard Error of Predicted Value	.155	.585	.314	.079	142
Adjusted Predicted Value	19.06	24.45	22.10	1.127	142
Residual	-3.475	3.290	.000	1.426	142
Std. Residual	-2.383	2.257	.000	.978	142
Stud. Residual	-2.454	2.379	.003	1.007	142
Deleted Residual	-3.684	3.657	.009	1.511	142
Stud. Deleted Residual	-2.502	2.422	.003	1.013	142
Mahal. Distance	.605	21.708	5.958	3.500	142
Cook's Distance	.000	.090	.009	.014	142
Centered Leverage Value	.004	.154	.042	.025	142

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien



Lampiran 15. Tabel T

dk	α untuk Uji Satu Pihak (<i>one tail test</i>)					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	α untuk Uji Dua Pihak (<i>two tail test</i>)					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576