

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan guna menjawab rumusan masalah yaitu:

1. Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan pada keputusan berobat ulang.
2. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien.
3. Biaya berobat tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien.
4. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada biaya berobat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada determinan keputusan berobat ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu, peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan dinilai responden tidak menghasilkan kepuasan, Maka peneliti menyarankan pada rumah sakit untuk meminimalisir waktu tunggu pengambilan obat maupun pengambilan sampel dan hasil di tiap unit pelayanan rumah sakit. Mengadakan pelatihan dan pendidikan bagi karyawan juga dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.
2. Variabel biaya berobat dinilai responden tidak menghasilkan kepuasan, maka peneliti menyarankan pada rumah sakit untuk melakukan peninjauan ulang biaya berobat guna mencapai kepuasan pasien pada rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, et al (2011). Bank Service Quality (BSQ) Index. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(5), 542–555.
- Anderson, E. and Sullivan, M.W. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, Vol. 12 No. 2, pp. 125-43.
- Bitner, M.J. (1992), “Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 57-71.
- Bolton, R. N. And Drew, J.H. (1991). A Multistage Model of Customers Assesment of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17 March, PP. 375-84.
- Caruana, et al. 2000. Service Quality and Satisfaction: The Moderating Role Of Value. *European Journal Of Marketing* 34 (11/12),1338-1352.
- Chiu C M, et al. 2013. Understanding customers' Repeat Purchase Intentions in B2C E-Commerce: The Roles of Utilitarian Value, Hedonic Value and Perceived Risk. *Information Systems Journal*, 24(1): 85-114.
- Cronin J J, Brady M K, Hult G T M. 2000. Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2): 193-218.
- Cronin JJ, et al. 2000. A Crosssectional Test of The Effect of Conceptualization of Service Value. *Journal of Service Marketing* 2000;11(6):375–91.
- Eugene W. et al.1993. The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science* 12(2):125-143.
- Hall MA, et al. 2001. Trust in Physicians and Medical Institutions: What Is It, Can It Be Measured, and Does It Matter? *Milbank Quality*. 2001;79:613-39.
- Han, H. and Ryu, K. (2009), “The Roles of The Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in The Restaurant Industry”, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 33 No. 4, pp. 487-510
- Hellier P K, Geursen G M, Carr R A, et al. 2003. Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12): 1762-1800.

- Jonathan L, Feick. 2001. The Impact of Switching Costs on The Customer Satisfaction-Loyalty Line: Mobile Phone Service In France. *Journal Of Services Marketing*. Vol. 15. No. 1. PP 35-48.
- Kandampully J, Suhartanto D. 2000. Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6): 346-351.
- Kim, D.J., 2012. An Investigation of The Effect of Online Consumer Trust on Expectation, Satisfaction, and Post-Expectation. *Information System e-Bussines Manage*. 10 (2), 219–240.
- Malik M E, Ghafoor M, M. Iqbal H K. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science*, 3(23): 123-129.
- Monroe, Kent B. and R. Krishnan (1985), "The Effect of Price on Subjective Product Evaluations," in Perceived Quality, J. Jacoby and J. Olson, eds. Lexington, MA: Lexington Books, 209-32.
- Monroe, K.B. (1990), *Pricing: Making Profitable Decisions*, 3rd ed., McGraw-Hill/Irwin, Burr Ridge, IL.
- Neeru S, Paul G. Patterson. 2000. Switching Costs, Alternative Attractiveness and Experience As Moderators of Relationship Commitment in Professional, Consumer Services. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 11 No. 5, 2000, pp. 470-490.
- Olaru D, Purchase S, Peterson N. 2008. From Customer Value to Repurchase Intentions and Recommendations. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23(8): 554-565.
- Oliver RL. (1993) *A conceptual model of service quality and service satisfaction*. In: Swartz TA, Bowen DE, Brown SW, editors. *Advances in Services Marketing and Management*. Research and Practice, vol. 2. Greenwich, CT: JAI Press,. p. 65–8.
- Oliver R L. 1999. Whence consumer loyalty? *The Journal of Marketing*: 63(1): 33-44.
- Olson, Jerry C. (1977), "Price as an Informational Cue: Effects on Product Evaluations," in Consumer and Industrial Buying Behavior, Arch G. Woodside, Jagdish N. Sheth, and Peter D. Bennett, eds. New York: North Holland Publishing Company, 267-86.

- Reichheld F F, Teal T. 2001. *The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Harvard Business Press, New York. pp. 1-33.
- Rust,R.T.,Oliver,R.L.(1994). *Service quality:Insights and managerial implications from the frontier*. In R.T.Rust & R.L.Oliver (Eds.),*Service quality:New directions in theory and practice* (pp.1–19).Thousand Oaks,CA:Sage.
- Sarv Devaraj, Ming Fan, Rajiv Kohli. 2002. *Antecedents of B2C Channel Satisfaction and Preference: Validating e-Commerce Metrics*. Information Systems Research. Vol. 13, No. 3, September 2002, pp. 316–333.
- Sirdeshmukh D, Singh J, Sabol B. 2002. Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1): 15-37.
- Spreng, R.A., Dixon, A.L. and Olshavsky, R.W. (1993), “The impact of perceived value on consumer satisfaction”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 6, pp. 50-5.
- Sugiyono, (2003). *Metode penelitian Kwalitatif, dan R&D*, Alfabet Jakarta.
- Virvalaite R, Saladiene V, Skindaras D. 2015. *The relationship between price and loyalty in services industry*. Engineering Economics, 63(4): 96-104.
- Westbrook, Robert A. and Richard L. Oliver (1981), "Developing Better Measures of Consumer Satisfaction: Some Preliminary Results," in *Advances in Consumer Research*, Vol. 8, ed. Kent B. Monroe, Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, 94-99.
- Wilkins, H., Merrilees, B., Herington, C.1, 2009. The Determinants of Loyalty in Hotels. *Journal Hospital Marketing Manage*. 19 (1), 1–21.
- Wu, W.Y., Chang, M.L., 2007. *The Role of Risk Attitude on Online Shopping: Experience, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention*. Social Behavior Personality 35 (4), 453–468.
- Xing P, B.T. Ratchford, V. Shankar., 2002. Can Price Dispersion in Online Markets Be Explained By Differences In E-Tailer?. *Journal Of The Academy Of Marketing Science* Vol.30.No.4.Pages 433-445.
- Yi, Y., & La, S. (2004). *What Influences the Relationship Between Customer Satisfaction and Repurchase Intention? Investiqtating The Effects of Adjusted Expectations and Customer Loyalty*. Psychology and Marketing, 21(5), 351–373.[doi:10.1002/mar.20009](https://doi.org/10.1002/mar.20009).

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian Pemprov Bengkulu



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Batang Hari No. 108 Kel. Padang Harapan, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu Telp: (0736) 22044 Fax: (0736) 7342192 SMS: 0819 1935 8000
Website: www.dpmpstp.bengkuluprov.go.id / Email: dpmpstpbengkuluprov@gmail.com
BENGKULU 36223

REKOMENDASI

Nomor : 503/82.650/163/DPMPSTP-P.1/2019

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 14 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
 2. Surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Nomor : 472/H6-04/06.02.2019, Tanggal 06 Februari 2019 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan Diterima Tanggal 11 Februari 2019.

Nama / NPM	: Herma Monti Oktarina/ 11180771 N
Pekerjaan	: Mahasiswi
Maksud	: Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian	: Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu
Daerah Penelitian	: Rumah Sakit Bhayangkara Polda Bengkulu
Waktu Penelitian/ Kegiatan	: 11 Februari 2019 s/d 11 Maret 2019
Penanggung Jawab	: Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/ Kepala Kantor Kesbang Pol atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/ menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/ mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 11 Februari 2019

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI BENGKULU
KEPALA BIDANG ADMINISTRASI PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN I,



DIHARSONO, SH
PEMBINA Tk. I

NIP. 19620911 198303 1 005



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
2. Kepala Direktur RS. Bhayangkara Polda Bengkulu
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Penelitian



KEPOLISIAN DAERAH BENGKULU
BIDANG KEDOKTERAN DA KESEHATAN
RUMKIT BHAYANGKARA TK. IIIBENGKULU

Nomor : B / 025 / II / 2019 / Diklit
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Bengkulu, 12 Februari 2019

Kepada,
Yth. Dekan Universitas Setia Budi

di -

Surakarta

1. Dasar :

- a. Renja Rumkit Bhayangkara Tk III Bengkulu T. A. 2018
- b. Surat dari Dekan Fakultas ilmu kesehatan universitas setia budi Program studi D-IV Analisis kesehatan .Nomor : 472/H6-04/06.02.2019 tanggal 06 Februari tentang Surat Permohonan Izin Penelitian;
- c. Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/82.650/163/DPMPSTP-P.1/2019 tanggal 12 Februari 2019 tentang Rekomendasi Penelitian.

2. Sehubungan dengan Dasar tersebut diatas, diberitahukan kepada Bapak / Ibu bahwa diberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : HERMA MONTI OKTARINA
NIM : 11180771 N
Judul Penelitian : DETERMINAN KEPUTUSAN BEROBAT ULANG DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK III BENGKULU

3. Demikian untuk menjadi maklum

a.n KARUMKIT BHAYANGKARA TK III BENGKULU
KASUBBAG BINFUNG



ROSIANA S, Kep

PENATA NIP.197609072005012006

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



Nomor : 472 / H6 – 04 / 06.02.2019
Lamp. : - helai
Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RS. Bhayangkara Kota Bengkulu
Di Bengkulu

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang di tekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa:

NAMA : HERMA MONTI OKTARINA
NIM : 11180771 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu

Untuk ijin penelitian tentang determinan keputusan berobat ulang di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 06 Februari 2019

Dekan



Prof. dr. Marsetyawan HNE Socsatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 4. Surat Izin Pembuatan *Ethical Clearance*



Nomor : 589 / H6 – 04 / 23.03.2019
Lamp. : - helai
Hal : Izin Pembuatan Ethical Clearance

Kepada :
Yth. Direktur
RSUD. Dr. MOEWARDI
Di Surakarta

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa:

NAMA : HERMA MONTI OKTARINA
NIM : 11180771 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu

Untuk ijin pembuatan ethical clearance tentang determinan keputusan berobat ulang di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 23 Maret 2019

Dekan,



Prof. dr. Marsetyawan HNE Socsatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 5. Etichal Clearance

3/28/2019

Form A2



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

School of Medicine Sebelas Maret University
Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret



ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 415 / III / HREC / 2019

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi General Hospital / School of Medicine Sebelas
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi / Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret

Maret University Of Surakarta, after reviewing the proposal design, herewith to certify
Surakarta, setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

Determinan Keputusan Berobat Ulang Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Bengkulu

Principal investigator : Herma Monti Oktarina
Peneliti Utama : 11180771N

Location of research : IGD, Laboratorium, Radiologi, Apotek, Poli, Ruang Perawatan Umum.
Lokasi Tempat Penelitian

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 28 Mar 2019

Chairman
Ketua

Dr. Wahyu Dwi Atmoko, SpF
NIP. 19770224 201001 1 004

Lampiran 6. Surat Persetujuan Pasien



UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
Jl. Letjen Sutoyo, Mojosongo, Jebres, Kota
Surakarta, Jawa Tengah 57127

Perihal: Informed Consent

Kepada Yth : Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi,

Nama : Herma Monti Oktarina, Amd. Ak

NIM : 11180771N

Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang "Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Bengkulu". Adapun segala informasi yang bapak/ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang diberikan merugikan bapak/ibu. Sehubungan dengan hal tersebut, apabila bapak/ibu setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini dimohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Bengkulu,

Peneliti

Responden

Herma Monti Oktarina
Nim: 111 80771N

Nama.....

Lampiran 7. Informed Consent



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI
 Jl. Kol. Soetarto 132 Surakarta 57126, Telp. 634634, Fax. 637412

PERSETUJUAN MENGIKUTI PENELITIAN/INFORMED CONCENT

LABEL PASIEN

Nama Pasien : _____
 Tgl. Lahir/Jenis Kel. : _____
 No. RM : _____
 Alamat : _____

Ruang : _____

Tanggal : _____

Jam : _____

(Harap diisi atau menempelkan stiker bila ada)

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya (Diisi data pasien) :

Nama : _____
 Tanggal lahir/ Jenis kelamin : _____ / ☐ L ☐ P
 No rekam medis : _____
 Alamat : _____

Bila pasien berusia di bawah 21 tahun/ tidak dapat menerima informasi dan tidak dapat memberikan persetujuan karena alasan lain sehingga tidak dapat menandatangani surat ini, pihak rumah sakit dapat mengambil kebijaksanaan dengan memperoleh tanda tangan dari orang tua, pasangan, anggota keluarga terdekat atau wali dari pasien.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : _____
 Tanggal lahir/ Jenis Kelamin : _____ / ☐ L ☐ P
 Alamat : _____
 Hubungan dengan pasien : ☐ Istri ☐ Suami ☐ Anak ☐ Ayah ☐ Ibu ☐ Lain-lain

Setelah memperoleh informasi baik secara lisan dan tulisan mengenai penelitian/penapisan dan informasi tersebut telah saya pahami dengan baik tentang manfaat tindakan yang akan dilakukan, keuntungan dan kemungkinan ketidaknyamanan dari penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : _____
 Institusi : _____
 Judul : _____
 Dalam rangka : ☐ KTI ☐ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertas ☐ lainnya

Dengan ini saya menyatakan setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian/penapisan. Dan apabila di kemudian hari saya merasa terganggu akibat dari proses penelitian, saya diperkenankan untuk mengundurkan diri dari keikutsertaan dalam penelitian, dan saya mendapatkan jaminan dari peneliti maupun pihak lain yang terkait dengan penelitian bahwa pengunduran dari saya tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap saya, Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Peneliti

Surakarta,jam.....
 Yang menyatakan

(.....)
 Tanda Tangan dan Nama Terang

(.....)
 Tanda Tangan dan Nama Terang

Kode RM : 2014-09-1-78-01

☐ Beri tanda (V) pada kotak yang tersedia
 (Diisi dengan lengkap dan jelas)



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI
Jl. Kol. Soetarto 132 Surakarta 57126. Telp. 634634, Fax. 637412

**PEMBERIAN INFORMASI TENTANG PENELITIAN KLINIS,
PEMERIKSAAN KLINIS ATAU UJI KLINIS**

LABEL PASIEN			
Nama Pasien		Ruang	
Tgl. Lahir/Jenis Kel.		Tanggal	
No. RM		Jam	
Alamat			
(Harap diisi atau menempelkan stiker bila ada)			
PEMBERIAN INFORMASI			
Calon Subyek Penelitian			
Peneliti			
Pemberi Informasi			
Penerima Informasi			
No	JENIS INFORMASI	ISI INFORMASI	TANDA (V)
1	Tujuan Penelitian		
2	Prosedur Penelitian		
3	Manfaat yang akan diperoleh		
4	Kemungkinan terjadinya ketidaknyamanan dan risiko		
5	Prosedur Alternatif		
6	Menjaga Kerahasiaan		
7	Kompensasi bila terjadi kecelakaan dalam penelitian		
8	Partisipasi berdasarkan kesukarelaan		
9	Proses persetujuan keikutsertaan sebagai subyek penelitian		
10	Proses penolakan sebagai subyek penelitian dan pengunduran diri sebagai subyek penelitian sebelum penelitian selesai		
11	Insentif bagi subyek penelitian bila ada		
12	Kemungkinan timbul biaya bagi penjamin akibat keikutsertaan sebagai subyek penelitian		
Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menerangkan hal-hal di atas secara benar, jelas dan memberikan kesempatan untuk bertanya dan/atau berdiskusi		Pemberi Informasi (.....) Tanda tangan dan nama terang Penerima Informasi	
Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menerima informasi sebagaimana di atas yang saya beri tanda/paraf di kolom kanannya, dan telah memahaminya		(.....) Tanda tangan dan nama terang	
*Bila pasien tidak kompeten atau tidak mau menerima informasi maka penerima informasi adalah wali atau keluarga terdekat			

Kode RM : 2014 09 1 74 01

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Uji Validitas Kuesioner

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,650
Approx. Chi-Square	296,6
Bartlett's Test of Sphericity	20
df	66
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
KBU1	1,000	,752
KBU2	1,000	,801
KBU3	1,000	,766
KBU4	1,000	,783
KP1	1,000	,912
KP2	1,000	,925
BB1	1,000	,911
BB2	1,000	,915
KPE1	1,000	,885
KPE2	1,000	,907
KPE3	1,000	,938
KPE4	1,000	,953

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	3,937	32,805	32,805	3,937	32,805	32,805	3,662	30,520	30,520
2	3,586	29,880	62,685	3,586	29,880	62,685	3,042	25,353	55,873
3	1,761	14,676	77,362	1,761	14,676	77,362	1,874	15,621	71,494
4	1,164	9,701	87,063	1,164	9,701	87,063	1,868	15,570	87,063
5	,543	4,526	91,589						
6	,270	2,251	93,840						
7	,230	1,915	95,754						
8	,164	1,367	97,121						
9	,138	1,152	98,273						
10	,122	1,017	99,290						
11	,052	,431	99,721						
12	,033	,279	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
KBU1		,846		
KBU2		,893		
KBU3		,834		
KBU4		,816		
KP1			,910	
KP2			,923	
BB1				,953
BB2				,936
KPE1	,939			
KPE2	,918			
KPE3	,967			
KPE4	,970			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	,685	,599	,348	-,223
2	-,694	,604	,382	,085
3	,219	,000	,183	,958
4	,016	,526	-,836	,156

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Lampiran 9. Hasil uji Reliabilitas Kuesioner

Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases 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
,885	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KBU 1	3,90	,662	30
KBU 2	3,87	,973	30
KBU 3	3,93	,944	30
KBU 4	4,13	,819	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KBU 1	11,93	5,926	,745	,865

KBU 2	11,97	4,585	,776	,845
KBU 3	11,90	4,714	,770	,846
KBU 4	11,70	5,252	,757	,850

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,83	8,764	2,960	4

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases 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
,912	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	2,57	1,357	30
KP2	2,60	1,329	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	2,60	1,766	,838	.
KP2	2,57	1,840	,838	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5,17	6,626	2,574	2

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases 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
,878	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BB1	2,17	1,262	30
BB2	2,10	,960	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BB1	2,10	,921	,812	.
BB2	2,17	1,592	,812	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
4,27	4,478	2,116	2

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
,964	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KPE1	2,93	1,388	30
KPE2	2,83	1,234	30
KPE3	2,77	1,357	30
KPE4	2,90	1,539	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPE1	8,50	15,914	,884	,960
KPE2	8,60	17,076	,886	,961
KPE3	8,67	15,678	,942	,943
KPE4	8,53	14,257	,947	,943

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,43	27,633	5,257	4

Lampiran 10. Kuesioner

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan

Anda Berobat Menggunakan Fasilitas:

☐ BPJS ☐ Asuransi Perusahaan ☐ Biaya Sendiri

PETUNJUK MENJAWAB

Mohon untuk memberi tanda ($\surd$) pada setiap pernyataan yang anda pilih dibawah ini.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

KUESIONER PENELITIAN

KODE	PERNYATAAN	TANGGAPAN RESPONDEN				
		STS	TS	CS	S	SS
KBU1	Saya selalu berobat di RS Bhayangkara Bengkulu.					
KBU2	Saya menjalin hubungan baik dengan petugas kesehatan di RS Bhayangkara Bengkulu.					

KODE	PERNYATAAN	TANGGAPAN RESPONDEN				
		STS	TS	CS	S	SS
KBU3	Saya bertekad terus berobat di RS Bhayangkara Bengkulu.					
KBU4	Saya menyarankan orang lain untuk berobat di rumah sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.					
KP1	Pelayanan di RS Bhayangkara berkualitas.					
KP2	Biaya berobat di RS Bhayangkara wajar.					
BB1	Saya menilai biaya berobat sesuai dengan kualitas pelayanan.					
BB2	Biaya berobat di RS Bhayangkara terjangkau.					
KPE1	Petugas kesehatan handal dalam melayani pasien.					
KPE2	Rumah sakit menjamin kerahasiaan informasi pasien.					
KPE3	Petugas kesehatan melayani pasien dengan baik dan benar.					
KPE4	Petugas kesehatan memahami keluhan pasien.					

Lampiran 11. Hasil Kuesioner

NO	KB U1	KB U2	KB U3	KB U4	KP 1	KP 2	BB 1	BB 2	KP E1	KP E2	KP E3	KP E4
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
6	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5
7	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
9	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3
10	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
11	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
12	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	3
13	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3
16	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	5
17	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
18	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
19	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
21	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3
23	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
24	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3
25	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
26	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
27	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5
28	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
29	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	1	4
30	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
31	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
32	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
33	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
34	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4
35	4	3	3	3	3	5	1	5	3	4	5	3
36	4	3	3	3	3	4	1	5	3	3	5	3
37	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5
38	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
39	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	3	3	5	3	3	5	5	1	3

42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
44	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5
45	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
46	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4
47	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
48	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
49	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4
50	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
51	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5
52	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
53	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
54	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5
55	4	3	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4
56	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5
57	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5
58	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
59	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
60	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3
61	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4
62	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4
63	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
64	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3
65	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3
67	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
68	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
69	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
70	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4
71	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
72	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4
73	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
74	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5
75	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
76	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4
77	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5
78	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
79	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	3	4
80	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
81	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4
82	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5
83	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
84	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
85	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4

86	4	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3
87	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
88	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
89	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
90	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
91	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5
92	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5
94	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
95	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
96	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
97	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
98	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
99	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4
100	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
101	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3
102	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
103	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5
104	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
105	5	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3
106	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5
107	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
108	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
109	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5
110	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4
111	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
112	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
114	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
115	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
116	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4
117	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
118	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4
119	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5
120	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3
121	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
123	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4
124	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
125	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5
126	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	5	5
127	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4
128	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
129	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5

131	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
132	5	5	3	4	5	4	1	1	3	3	4	4
133	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
134	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4
135	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5
136	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
137	5	3	1	5	3	3	4	3	5	3	4	4
138	3	3	3	5	3	1	4	4	4	3	5	5
139	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
140	5	3	5	4	3	1	4	5	5	5	5	4
141	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	3
142	4	3	5	5	3	1	3	4	3	4	3	3
143	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
144	4	5	4	3	1	3	1	1	4	3	3	3
145	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	3
146	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5
147	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3
148	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
149	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	4
150	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1
151	1	1	2	1	2	5	2	1	1	1	1	2
152	3	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3
153	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	5	3
154	4	4	4	3	4	2	4	2	5	2	5	2
155	3	3	3	2	4	2	4	2	1	2	5	2
156	4	5	4	5	5	3	4	1	2	4	4	4
157	3	5	4	5	3	3	4	1	2	4	3	4
158	5	5	4	4	3	2	3	2	2	3	3	5
159	4	4	4	5	3	2	4	2	2	3	3	3
160	3	4	4	4	5	3	1	3	3	2	3	3
161	5	4	5	3	5	3	1	3	3	2	4	2
162	5	4	2	4	5	3	1	4	4	4	4	4
163	4	5	5	4	3	4	1	2	4	5	4	3
164	5	5	4	5	2	2	1	2	1	2	4	2
165	5	5	4	5	2	2	2	2	1	2	3	4
166	4	4	4	5	2	4	1	3	5	3	3	1
167	3	4	4	5	1	4	1	3	5	3	3	2
168	4	4	5	4	4	5	1	4	2	4	3	1
169	3	4	2	5	4	3	2	5	2	4	2	5
170	4	4	5	2	4	3	2	5	1	3	2	5
171	4	4	4	5	3	3	1	4	4	3	1	3
172	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	1	4
173	5	4	4	4	3	2	4	3	3	5	1	1
174	3	5	4	5	3	2	1	3	3	3	4	3

175	3	4	3	4	2	1	1	3	4	3	1	2
176	4	5	4	3	2	1	1	2	4	3	5	5
177	3	5	2	4	3	1	1	2	3	5	5	5
178	3	5	3	4	1	3	2	2	4	5	5	2
179	3	5	2	3	1	3	2	1	5	3	5	3
180	4	4	5	3	4	2	5	1	1	2	3	4
181	4	3	4	2	3	4	5	1	2	2	3	2
182	4	2	5	5	4	4	3	2	2	4	2	1
183	4	4	5	5	3	3	3	3	2	5	3	1
184	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	2	1
185	3	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	1
186	3	5	4	4	1	2	2	3	2	3	4	4
187	5	4	4	4	1	2	3	2	3	4	3	5
188	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	5
189	5	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	5
190	4	4	2	2	2	3	4	2	4	3	5	3
191	3	5	5	5	4	3	2	3	3	2	5	5
192	3	5	4	5	4	2	2	3	5	1	2	3
193	5	5	4	4	4	2	1	3	5	2	2	2
194	4	5	4	5	5	1	1	5	1	1	1	2
195	4	5	4	4	3	1	1	4	2	5	1	5
196	5	5	5	3	3	2	4	3	2	4	3	5
197	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3
198	4	4	5	4	5	3	5	2	4	4	5	5
199	5	4	4	5	5	3	3	1	5	4	3	3
200	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	1	4

Lampiran 12. Hasil Uji Analisis SEM

Hasil Uji Analisis SEM

Analysis Summary

Date and Time

Date: Kamis, 20 Juni 2019

Time: 09.05.35

Title

olh data2: Kamis, 20 Juni 2019 09.05

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.

Sample size = 201

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

KPE1

KPE2

KPE3

KPE4

BB2

BB1

KP2

KP1

KBU1

KBU2

KBU3

KBU4

Unobserved, endogenous variables

BB

KP

KBU

Unobserved, exogenous variables

KPE

e1

e2

e3

e4
e11
e12
e6
e5
e7
e8
e9
e10
z1
z2
z3

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 31
Number of observed variables: 12
Number of unobserved variables: 19
Number of exogenous variables: 16
Number of endogenous variables: 15

Parameter Summary (Group number 1)

	Weight s	Covariance s	Variance s	Mean s	Intercept s	Total
Fixed	19	0	0	0	0	19
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	12	0	16	0	0	28
Total	31	0	16	0	0	47

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KBU4	1,000	5,000	-,937	-5,421	,820	2,374
KBU3	1,000	5,000	-1,184	-6,855	1,260	3,647
KBU2	1,000	5,000	-1,027	-5,946	,804	2,326
KBU1	1,000	5,000	-,831	-4,810	1,005	2,907
KP1	1,000	5,000	-,704	-4,078	,097	,279
KP2	1,000	5,000	-,721	-4,176	-,093	-,268
BB1	1,000	5,000	-,967	-5,597	,013	,037
BB2	1,000	5,000	-,866	-5,011	,157	,456

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KPE4	1,000	5,000	-1,020	-5,903	,388	1,124
KPE3	1,000	5,000	-1,182	-6,839	,724	2,096
KPE2	1,000	5,000	-,818	-4,734	,270	,782
KPE1	1,000	5,000	-1,127	-6,523	,567	1,640
Multivariate					39,410	15,241

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
150	40,359	,000	,013
193	37,746	,000	,001
148	37,070	,000	,000
149	36,396	,000	,000
136	34,021	,001	,000
181	31,921	,001	,000
176	27,667	,006	,000
194	27,518	,007	,000
169	27,454	,007	,000
200	26,698	,009	,000
139	26,294	,010	,000
168	26,134	,010	,000
172	25,790	,011	,000
178	25,664	,012	,000
167	25,416	,013	,000
191	24,947	,015	,000
131	24,867	,015	,000
179	24,433	,018	,000
198	24,338	,018	,000
177	23,938	,021	,000
163	23,620	,023	,000
154	23,376	,025	,000
41	23,248	,026	,000
137	22,826	,029	,000
175	22,733	,030	,000
182	22,242	,035	,000
180	22,150	,036	,000
192	21,940	,038	,000
160	21,697	,041	,000
161	21,640	,042	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
35	21,079	,049	,000
49	21,047	,050	,000
153	20,866	,052	,000
184	20,691	,055	,000
164	20,262	,062	,000
166	20,138	,065	,000
155	19,506	,077	,000
165	19,051	,087	,000
36	18,840	,092	,000
189	18,667	,097	,000
190	18,439	,103	,000
186	18,280	,107	,000
162	17,876	,120	,000
156	17,727	,124	,000
201	17,671	,126	,000
143	17,606	,128	,000
141	17,013	,149	,001
29	16,881	,154	,001
183	16,822	,156	,001
105	16,708	,161	,001
185	16,476	,170	,002
171	16,371	,175	,002
195	16,077	,188	,005
174	15,758	,203	,015
199	15,724	,204	,011
126	15,531	,214	,017
140	14,681	,259	,239
196	14,618	,263	,227
12	14,439	,274	,286
170	14,188	,289	,408
15	13,898	,307	,573
144	13,885	,308	,522
134	13,817	,313	,516
138	13,752	,317	,507
125	13,570	,329	,594
187	13,540	,331	,559
37	13,480	,335	,548
99	13,291	,348	,642
72	13,288	,348	,587
188	13,014	,368	,742

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
159	12,994	,369	,707
54	12,953	,372	,687
16	12,850	,380	,712
157	12,828	,382	,678
101	12,306	,421	,928
197	11,994	,446	,978
52	11,860	,457	,986
109	11,833	,459	,982
142	11,827	,460	,976
133	11,764	,465	,976
146	11,585	,480	,988
158	11,281	,505	,998
55	11,273	,506	,997
27	11,228	,509	,996
151	11,155	,516	,997
145	11,070	,523	,997
173	11,058	,524	,996
18	10,991	,530	,996
152	10,853	,542	,998
86	10,776	,548	,998
22	10,297	,590	1,000
46	10,258	,593	1,000
34	10,235	,595	1,000
66	10,002	,616	1,000
91	9,849	,629	1,000
44	9,833	,631	1,000
56	9,585	,652	1,000
81	9,562	,654	1,000
39	9,535	,657	1,000
112	9,435	,665	1,000

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 78
 Number of distinct parameters to be estimated: 28
 Degrees of freedom (78 - 28): 50

Result (Default model)

Minimum was achieved
Chi-square = 62,350
Degrees of freedom = 50
Probability level = ,113

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
BB	<---	KPE	,929	,134	6,915	***	
KP	<---	KPE	-2,718	10,732	-,253	,800	
KP	<---	BB	3,818	11,445	,334	,739	
KBU	<---	KP	,499	,098	5,081	***	
KPE1	<---	KPE	1,000				
KPE2	<---	KPE	,960	,123	7,797	***	
KPE3	<---	KPE	,986	,140	7,028	***	
KPE4	<---	KPE	,923	,132	6,964	***	
BB2	<---	BB	1,000				
BB1	<---	BB	1,150	,153	7,520	***	
KP2	<---	KP	1,000				
KP1	<---	KP	,929	,147	6,340	***	
KBU1	<---	KBU	1,000				
KBU2	<---	KBU	1,031	,184	5,610	***	
KBU3	<---	KBU	1,221	,206	5,940	***	
KBU4	<---	KBU	1,123	,195	5,748	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
BB	<---	KPE	,978
KP	<---	KPE	-3,024
KP	<---	BB	4,038
KBU	<---	KP	,672
KPE1	<---	KPE	,643
KPE2	<---	KPE	,699
KPE3	<---	KPE	,609
KPE4	<---	KPE	,602

	Estimate
BB2 <--- BB	,622
BB1 <--- BB	,636
KP2 <--- KP	,578
KP1 <--- KP	,574
KBU1 <--- KBU	,568
KBU2 <--- KBU	,575
KBU3 <--- KBU	,639
KBU4 <--- KBU	,600

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KPE	,506	,109	4,628	***	
z1	,020	,064	,311	,756	
z2	-,230	,829	-,278	,781	
z3	,123	,038	3,241	,001	
e1	,718	,085	8,419	***	
e2	,488	,062	7,820	***	
e3	,835	,096	8,687	***	
e4	,758	,087	8,736	***	
e11	,725	,091	8,010	***	
e12	,892	,114	7,794	***	
e6	,816	,094	8,650	***	
e5	,717	,083	8,680	***	
e7	,473	,057	8,272	***	
e8	,485	,059	8,205	***	
e9	,486	,065	7,473	***	
e10	,505	,064	7,953	***	

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
BB	,957
KP	1,564
KBU	,452
KBU4	,360
KBU3	,409
KBU2	,331
KBU1	,322
KP1	,330
KP2	,334

	Estimate
BB1	,404
BB2	,386
KPE4	,362
KPE3	,371
KPE2	,489
KPE1	,413

Matrices (Group number 1 - Default model)

Factor Score Weights (Group number 1 - Default model)

	KB U4	KB U3	KB U2	KB U1	K P1	K P2	B B 1	B B 2	KP E4	KP E3	KP E2	KP E1
KP E B B KP K B U	,02 5	,02 8	,02 4	,02 4	,0 65	,0 61	,0 85	,0 91	,10 9	,10 6	,17 7	,12 5
	,04 9	,05 6	,04 7	,04 7	,1 28	,1 21	,0 67	,0 72	,08 1	,07 8	,13 0	,09 2
	,03 3	,03 7	,03 1	,03 1	,0 85	,0 80	,1 28	,1 36	,06 1	,05 9	,09 8	,06 9
	,13 1	,14 8	,12 5	,12 5	,0 19	,0 18	,0 29	,0 31	,01 4	,01 3	,02 2	,01 6

Notes for Group/Model (Group number 1 - Default model)

The following variances are negative. (Group number 1 - Default model)

	z2
	-,230

This solution is not admissible.

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e8 <--> e10	5,675	,096
e12 <--> e8	4,581	-,111
e2 <--> e10	4,418	,088

	M.I.	Par Change
e2 <--> e5	4,802	-,104

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
--	------	------------

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
KBU2 <--- BB1	5,019	-,097
KBU2 <--- BB2	4,002	-,097

Minimization History (Default model)

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTRIES	Ratio
0	e	8		-,288	9999,000	734,485	0	9999,000
1	e	3		-,036	1,851	330,329	20	,643
2	e	2		-,056	,926	173,731	4	,873
3	e*	2		-,191	1,045	111,599	5	,522
4	e	0	317,428		,456	75,130	5	,741
5	e	0	646,857		,633	64,501	1	1,106
6	e	0	3412,834		,491	62,967	1	1,137
7	e	0	28123,054		,525	62,600	1	1,170
8	e	0	50444,387		,450	62,500	2	,000
9	e	1		,000	,461	62,415	1	,963
10	e	0	302582,133		,232	62,393	14	,614

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTRIES	Ratio
11	e 0	1352014,381		,379	62,370	1	1,174
12	e 0	1315987,287		,285	62,362	2	,000
13	e 0	3134933,939		,264	62,356	1	1,299
14	e 0	3727801,766		,306	62,353	1	1,065
15	e 0	11767764,948		,154	62,351	1	1,205
16	e 0	7550254,426		,280	62,350	1	,441
17	e 0	31148228,356		,061	62,350	1	1,031
18	e 0	22665766,878		,133	62,350	1	,691
19	e 0	40012376,050		,007	62,350	1	1,000
20	e 0	39752915,352		,003	62,350	1	,999
21	e 0	40881925,339		,000	62,350	1	1,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	28	62,350	50	,113	1,247
Saturated model	78	,000	0		
Independence model	12	655,521	66	,000	9,932

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,046	,951	,924	,610
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,325	,465	,368	,394

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,905	,874	,980	,972	,979
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,758	,686	,742
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	12,350	,000	36,614
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	589,521	511,129	675,366

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,312	,062	,000	,183
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	3,278	2,948	2,556	3,377

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,035	,000	,061	,812
Independence model	,211	,197	,226	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	118,350	122,243	210,842	238,842
Saturated model	156,000	166,845	413,658	491,658
Independence model	679,521	681,189	719,161	731,161

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,592	,530	,713	,611
Saturated model	,780	,780	,780	,834
Independence model	3,398	3,006	3,827	3,406

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	217	245
Independence model	27	30

Execution time summary

Minimization: ,182
Miscellaneous: 1,812
Bootstrap: ,000
Total: 1,994