

# LAMPIRAN

**Lampiran 1**  
**Kuesioner *Pre-tes***

**PENGARUH KEMAMPUAN PELAYANAN DAN KOMITMEN KEPADA PASIEN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(STUDI PADA RUMAH SAKIT SILOAM LIPPO CIKARANG)**

**PENGANTAR**

Kuesioner ini merupakan kuesioner penelitian ilmiah yang berkaitan dengan pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Output dari penelitian ini akan menjadi masukan bagi rumah sakit secara internal. Untuk itu mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian untuk berkenan berpartisipasi dengan cara mengisi kuesioner ini. Sepenuhnya kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian. Kami akan sangat menghargai pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian dan atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian kami ucapkan limpah terimakasih.

**INFORM CONCERN PASIEN  
(Persetujuan sebagai Responden Penelitian)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Tanggal Lahir :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Alamat :

No. HP:

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan oleh peneliti dan saya dengan penuh kesadaran bersedia menjadi responden penelitian

**Lampiran 1**  
**Kuesioner *Pre-tes* (Lanjutan)**

tentang pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siloam Lippo Cikarang, tahun 2016.

Saya telah diberitahu bahwa pengisian angket ini bersifat sukarela dan data yang diperoleh hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan serta menjadi responden dalam penelitian ini.

Cikarang, Mei 2016

Responden

(                    )

**Lampiran 1**  
**Kuesioner *Pre-tes* (Lanjutan)**

**PETUNJUK :**

Mohon berikan tanda ( ) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian pilih

**Jenis Kelamin :**

- ( ) Pria  
( ) Wanita

**Usia :**

- ( ) 17 - 27  
( ) 28 - 38  
( ) 39 - 49  
( ) 50 - 60  
( ) 61 tahun keatas

**Pendidikan Terakhir :**

- ( ) SD  
( ) SLTP  
( ) SLTA  
( ) Diploma  
( ) S1  
( ) S2

**Jenis Pekerjaan :**

- ( ) Mahasiswa  
( ) PNS  
( ) Karyawan Swasta  
( ) Pedagang  
( ) Buruh  
( ) Tidak Bekerja

**Jumlah Kunjungan :**

- ( ) Pertama kali  
( ) Kedua kali  
( ) Ketiga kali  
( ) > tiga kali

**Pembiayaan :**

- ( ) Pribadi  
( ) Asuransi / Perusahaan

**Lampiran 1**  
**Kuesioner *Pre-tes* (Lanjutan)**

**KUESIONER**

Penilaian	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Antara Setuju dan Tidak Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

No.	Kuesioner Kemampuan Pelayanan	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya melihat petugas berinteraksi dan menjaga hubungan baik dengan pasien.					
2.	Komunikasi petugas dan saya berjalan dengan baik dan efektif.					
3.	Saya melihat petugas mampu menjelaskan dan melakukan pemeriksaan terhadap saya dengan baik.					
No.	Kuesioner Komitmen terhadap Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
4.	Saya melihat petugas bersahabat saat melakukan pemeriksaan.					
5.	Saya melihat petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.					
6.	Saya merasa dihargai dan diperhatikan pada saat melakukan pemeriksaan.					
7.	Saya melihat petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh rasa sukacita.					

No.	Kuesioner Komitmen terhadap Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
8.	Saya melihat petugas merespon dengan baik kebutuhan pasien saat melakukan pemeriksaan.					
9.	Saya merasa pelayanan radiologi yang diterima sudah sesuai kebutuhan.					
10.	Saya tidak merasa ditelantarkan atau disepelihkan oleh petugas radiologi					
11.	Saya merasa pelayanan radiologi sudah sesuai harapan.					
No.	Kuesioner Kepuasan Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
12.	Saya merasa pelayanan yang saya terima sudah sesuai keinginan.					
13.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas radiologi.					
14.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas radiologi.					
15.	Saya melihat ruangan pemeriksaan memiliki semua peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan.					
16.	Saya melihat petugas memeriksa dengan cermat.					
17.	Saya melihat petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur.					
18.	Saya melihat petugas memperlakukan pasien dengan ramah.					
19.	Saya melihat petugas menghargai dan menghormati pasien selama pemeriksaan.					
20.	Saya melihat petugas peduli terhadap pasien selama pemeriksaan.					
21.	Saya sudah mendapatkan penjelasan secara detail tentang pemeriksaan dari petugas.					
22.	Keluhan saya didengar dengan penuh perhatian oleh petugas.					
23.	Bahasa yang digunakan petugas dapat saya terima dan pahami.					
24.	Saya menerima pelayanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.					

25.	Saya mendapat kemudahan dalam menyelesaikan administrasi.					
No.	Kuesioner Kepuasan Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
26.	Saya mendapat penjelasan secara rinci dan mendetail mengenai biaya pemeriksaan radiologi.					
27.	Saya diperiksa oleh petugas dengan tidak terburu-buru.					
28.	Saya diberi perhatian dan direspon dengan segera saat melakukan pemeriksaan radiologi.					
29.	Pemeriksaan yang saya terima berjalan lancar dengan hasil yang tepat waktu.					
30.	Saya diberi kemudahan oleh petugas untuk bertemu dokter radiologi.					
31.	Saya dapat melakukan pemeriksaan radiologi kapanpun (24 jam).					
32.	Saya mendapat kemudahan oleh petugas tentang informasi radiologi dan jadwal praktek dokter radiologi.					

Lampiran 2  
Data Pre-test

Responden	SA1	SA2	SA3	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8	PS9	PS10	PS11	PS12	PS13	PS14	PS15	PS16	PS17	PS18	PS19	PS20	PS21				
Ade Melisa	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5			
Elni Verawati	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4		
Darmawan Adi	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
Budi Nugroho S	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5		
Nurpadilah	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5			
Rahmat Wiguna	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5			
Novita Ayu T.W.	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4			
Airudin Hasan	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5			
Enok Acih	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5			
Sukma Dewi	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5		
M. Ibram K.	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5		
Sukarsih	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5			
Ahmad Sinojudin	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
Ferni Yanti	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5		
Ikkal Inamura	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5		
Irfan A. Nugraha	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
Raden Dedeh M.	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
Dola Witra	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4		
Ika Pertiwi	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4		
Janwar F. Listanto	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4		
Anisa A.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4			
Heni Ariyanti	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4		
Anton Wisnu P.	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
Budi Dermawan	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	2	4	4	4	2	4		
Anwar Baharudin	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
Octavia Nur F	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4
Ratih Nadya	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	
Casmika	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Elcharis	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
Evelyn L. Belia	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5		



**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

**UJI VALIDITAS**

**1. Kemampuan Pelayanan**

**Dimensi Kemampuan Berinterkasi**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.725
Bartlett's Test of Sphericity    Approx. Chi-Square	31.325
df	3
Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		SA1	SA2	SA3
Anti-image Covariance	SA1	.520	-.192	-.206
	SA2	-.192	.525	-.201
	SA3	-.206	-.201	.511
Anti-image Correlation	SA1	.726 <sup>a</sup>	-.368	-.399
	SA2	-.368	.731 <sup>a</sup>	-.388
	SA3	-.399	-.388	.719 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
SA1	.866
SA2	.863
SA3	.870

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

components extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

**2. Komitmen kepada Pasien**

2.1 Dimensi *Affective Commitment*

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.810
Bartlett's Test of Sphericity    Approx. Chi-Square	65.398
df	6
Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		C1	C2	C3	C4
Anti-image Covariance	C1	.385	-.155	-.039	-.130
	C2	-.155	.304	-.167	-.024
	C3	-.039	-.167	.354	-.125
	C4	-.130	-.024	-.125	.514
Anti-image Correlation	C1	.822 <sup>a</sup>	-.454	-.106	-.292
	C2	-.454	.764 <sup>a</sup>	-.509	-.062
	C3	-.106	-.509	.803 <sup>a</sup>	-.292
	C4	-.292	-.062	-.292	.871 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
C1	.876
C2	.902
C3	.886
C4	.818

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

2.2 Dimensi Normative Commitment

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.710
Bartlett's Test of Sphericity	22.742
df	6
Sig.	.001

**Anti-image Matrices**

		C5	C6	C7	C8
Anti-image Covariance	C5	.667	-.260	.020	-.134
	C6	-.260	.569	-.146	-.213
	C7	.020	-.146	.883	-.102
	C8	-.134	-.213	-.102	.686
Anti-image Correlation	C5	.704 <sup>a</sup>	-.423	.026	-.198
	C6	-.423	.668 <sup>a</sup>	-.206	-.341
	C7	.026	-.206	.773 <sup>a</sup>	-.131
	C8	-.198	-.341	-.131	.754 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
C5	.761
C6	.847
C7	.523
C8	.776

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

**3. Kepuasan Pasien**

3.1. Dimensi Kepuasan Umum

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.609
Bartlett's Test of Sphericity    Approx. Chi-Square	18.247
df	3
Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		PS1	PS2	PS3
Anti-image Covariance	PS1	.689	-.021	-.306
	PS2	-.021	.741	-.277
	PS3	-.306	-.277	.563
Anti-image Correlation	PS1	.625 <sup>a</sup>	-.029	-.491
	PS2	-.029	.656 <sup>a</sup>	-.429
	PS3	-.491	-.429	.573 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS1	.776
PS2	.741
PS3	.878

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

3.2 Dimensi Kualitas Teknisi

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.757
Bartlett's Test of Sphericity	67.749
Approx. Chi-Square	
df	3
Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		PS4	PS5	PS6
Anti-image Covariance	PS4	.318	-.103	-.090
	PS5	-.103	.220	-.140
	PS6	-.090	-.140	.231
Anti-image Correlation	PS4	.829 <sup>a</sup>	-.389	-.331
	PS5	-.389	.721 <sup>a</sup>	-.619
	PS6	-.331	-.619	.735 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS4	.921
PS5	.948
PS6	.943

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

3.3. Dimensi Perilaku Antar Pribadi

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.679
Bartlett's Test of Sphericity	36.397
Approx. Chi-Square	
df	3
Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		PS7	PS8	PS9
Anti-image Covariance	PS7	.393	-.255	-.086
	PS8	-.255	.367	-.149
	PS9	-.086	-.149	.647
Anti-image Correlation	PS7	.648 <sup>a</sup>	-.671	-.171
	PS8	-.671	.631 <sup>a</sup>	-.307
	PS9	-.171	-.307	.834 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS7	.894
PS8	.911
PS9	.796

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

3.4 Dimensi Komunikasi

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.638
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	29.353
	df
	3
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		PS10	PS11	PS12
Anti-image Covariance	PS10	.592	-.260	-.009
	PS11	-.260	.415	-.267
	PS12	-.009	-.267	.573
Anti-image Correlation	PS10	.681 <sup>a</sup>	-.525	-.016
	PS11	-.525	.592 <sup>a</sup>	-.547
	PS12	-.016	-.547	.670 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS10	.808
PS11	.912
PS12	.817

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa Pre- test (Lanjutan)**

3.5 Dimensi Aspek Keuangan

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.729
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	33.906
	df
	3
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		PS13	PS14	PS15
Anti-image Covariance	PS13	.485	-.212	-.180
	PS14	-.212	.478	-.187
	PS15	-.180	-.187	.516
Anti-image Correlation	PS13	.723 <sup>a</sup>	-.440	-.360
	PS14	-.440	.717 <sup>a</sup>	-.377
	PS15	-.360	-.377	.748 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS13	.877
PS14	.880
PS15	.864

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.



**Lampiran 3**  
**Data Analisa *Pre- test* (Lanjutan)**

3.6 Dimensi Waktu

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.664
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	12.576
	df
	3
	Sig.
	.006

**Anti-image Matrices**

		PS16	PS17	PS18
Anti-image Covariance	PS16	.773	-.224	-.198
	PS17	-.224	.743	-.242
	PS18	-.198	-.242	.760
Anti-image Correlation	PS16	.678 <sup>a</sup>	-.296	-.258
	PS17	-.296	.652 <sup>a</sup>	-.322
	PS18	-.258	-.322	.666 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS16	.767
PS17	.793
PS18	.779

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa *Pre- test* (Lanjutan)**

3.7 Dimensi Akses dan Kenyamanan

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.708
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	40.246
	df
	3
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		PS19	PS20	PS21
Anti-image Covariance	PS19	.358	-.152	-.233
	PS20	-.152	.562	-.106
	PS21	-.233	-.106	.384
Anti-image Correlation	PS19	.662 <sup>a</sup>	-.340	-.629
	PS20	-.340	.822 <sup>a</sup>	-.228
	PS21	-.629	-.228	.682 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
PS19	.913
PS20	.838
PS21	.900

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Lampiran 3**  
**Data Analisa *Pre- test* (Lanjutan)**

**UJI RELIABILITAS**

**1. Kemampuan Pelayanan**

1.1 Dimensi Kemampuan Berinteraksi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	3

**2. Komitmen kepada Pasien**

2.1 Dimensi *Affective Commitment*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	4

2.2 Dimensi *Normative Commitment*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	4

**3. Kepuasan Pasien**

3.1 Dimensi Kepuasan Umum

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.646	3

**Lampiran 3**  
**Data Analisa *Pre- test* (Lanjutan)**

3.2 Dimensi Kualitas Teknisi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	3

3.3 Dimensi Perilaku antar Pribadi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	3

3.4 Dimensi Komunikasi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

3.5 Dimensi Aspek keuangan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	3

3.6 Dimensi Waktu

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

**Lampiran 3**  
**Data Analisa *Pre- test* (Lanjutan)**

3.7 Dimensi Akses dan Kenyamanan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	3













**Lampiran 5**  
**Uji Statistik Deskriptif Responden *One Way*-ANOVA**

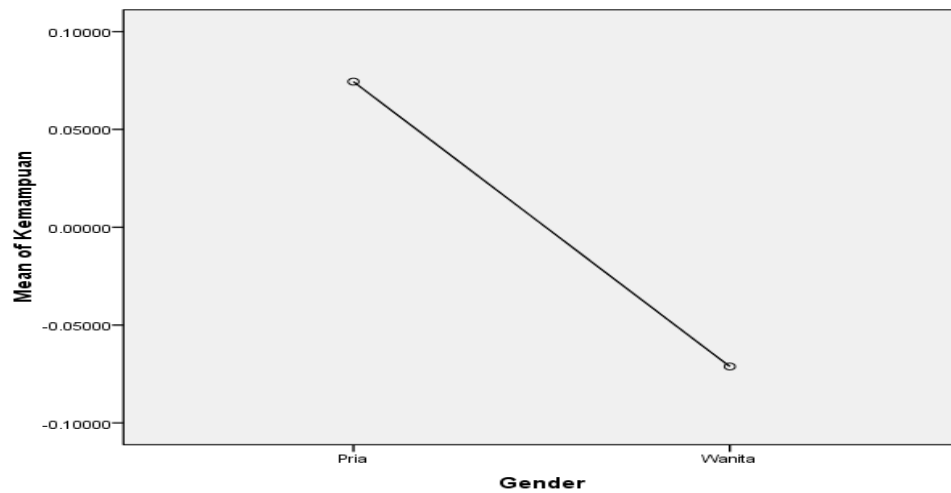
**1. Jenis Kelamin**

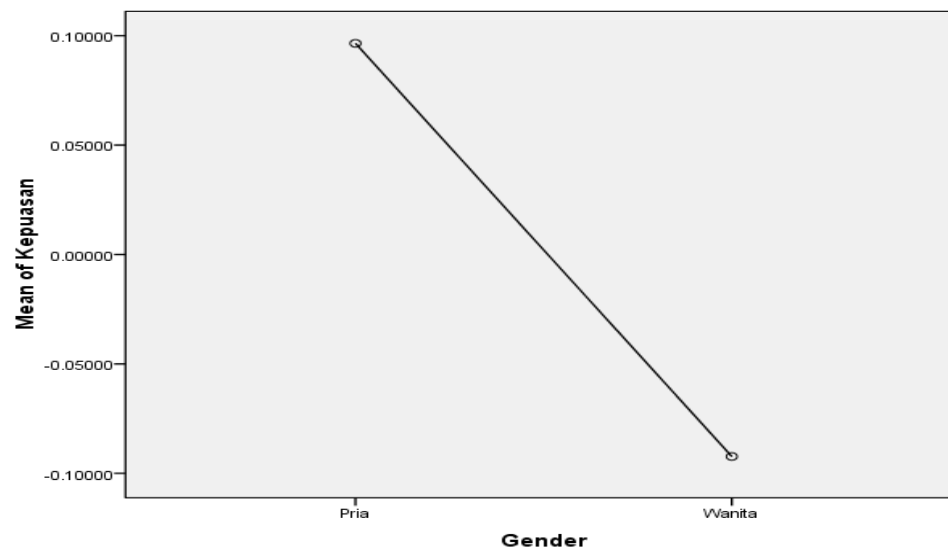
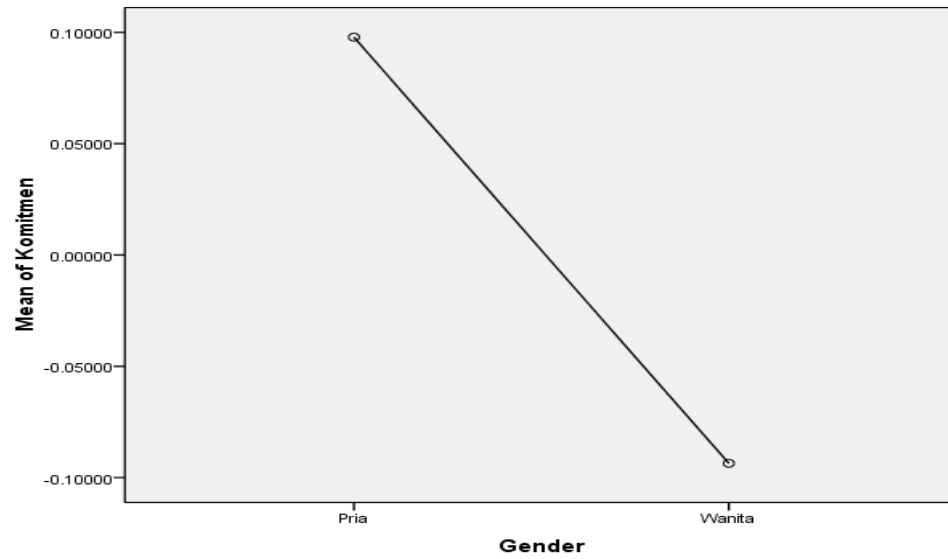
**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan	.257	1	178	.613
Komitmen	.264	1	178	.608
Kepuasan	.005	1	178	.946

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan	Between Groups	.954	1	.954	.954	.330
	Within Groups	178.046	178	1.000		
	Total	179.000	179			
Komitmen	Between Groups	1.648	1	1.648	1.654	.200
	Within Groups	177.352	178	.996		
	Total	179.000	179			
Kepuasan	Between Groups	1.603	1	1.603	1.609	.206
	Within Groups	177.397	178	.997		
	Total	179.000	179			



**Lampiran 5 (Lanjutan )**

## Lampiran 5 (Lanjutan )

## 2. Usia

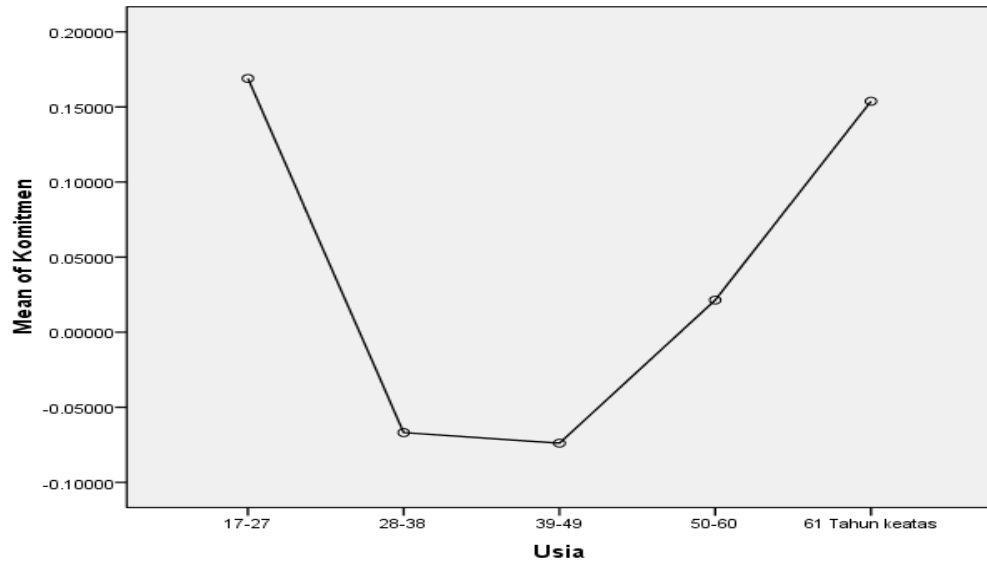
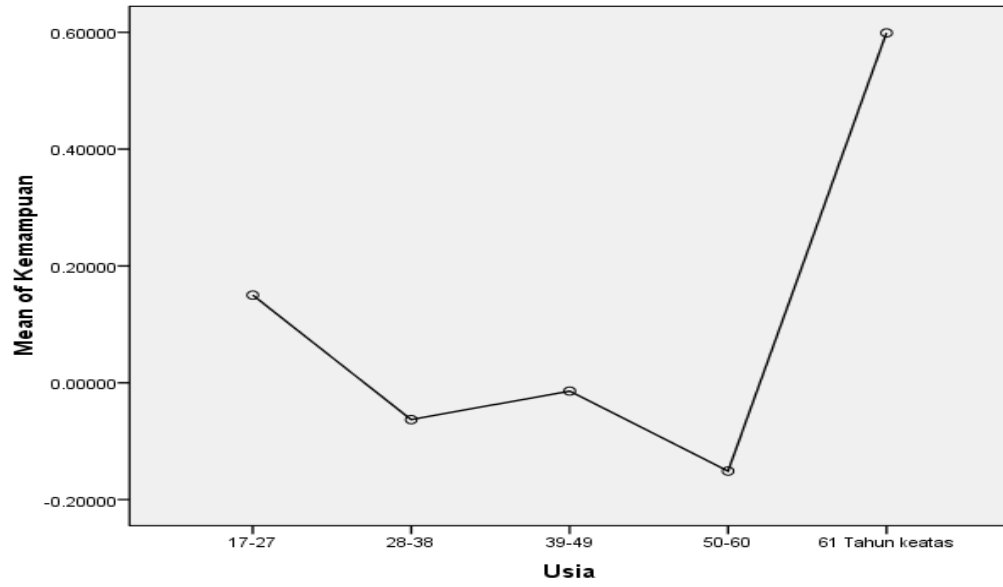
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan	1.510 <sup>a</sup>	3	175	.214
Komitmen	.259 <sup>b</sup>	3	175	.855
Kepuasan	.425 <sup>c</sup>	3	175	.735

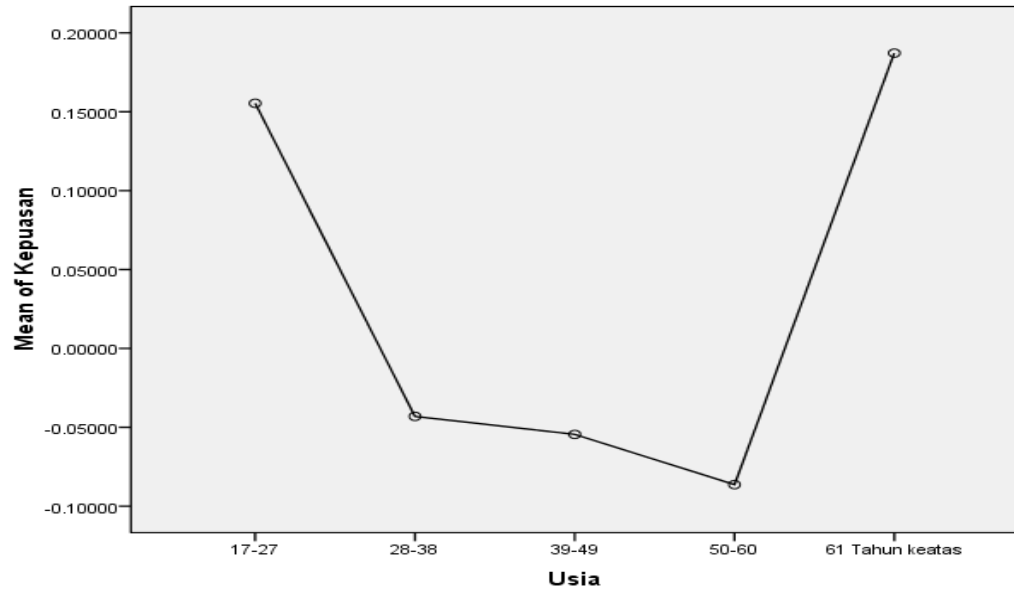
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan	Between Groups	2.038	4	.510	.504	.733
	Within Groups	176.962	175	1.011		
	Total	179.000	179			
Komitmen	Between Groups	1.890	4	.472	.467	.760
	Within Groups	177.110	175	1.012		
	Total	179.000	179			
Kepuasan	Between Groups	1.532	4	.383	.378	.824
	Within Groups	177.468	175	1.014		
	Total	179.000	179			

Lampiran 5 (Lanjutan )



**Lampiran 5 (Lanjutan )**



**3. Pendidikan**

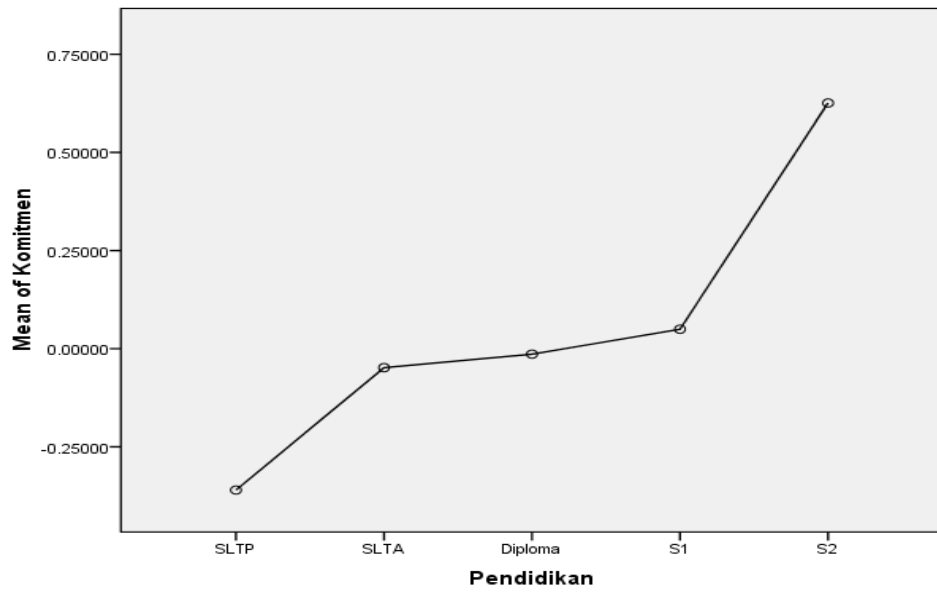
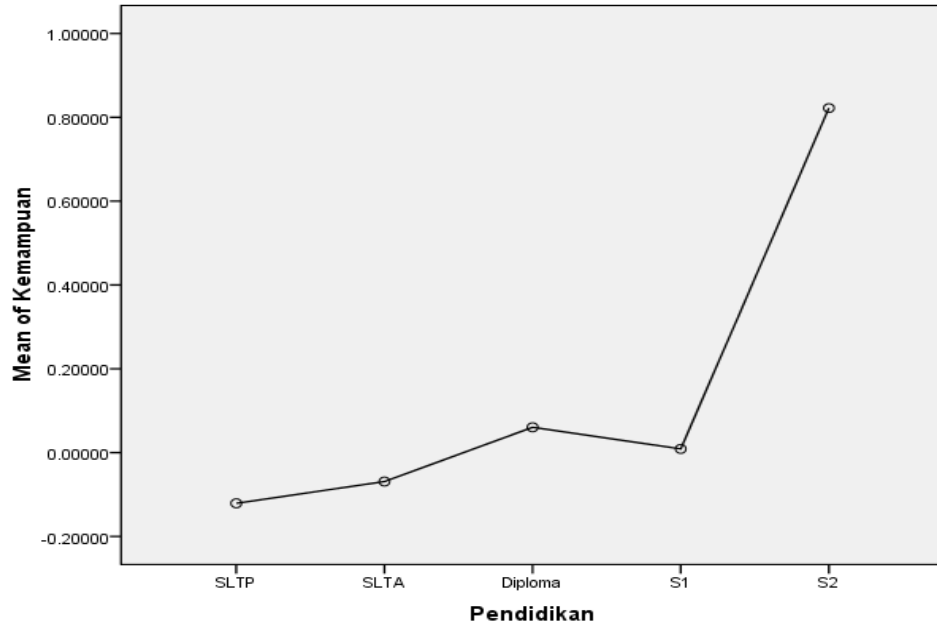
**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan	.655	4	175	.624
Komitmen	.408	4	175	.802
Kepuasan	.442	4	175	.778

**ANOVA**

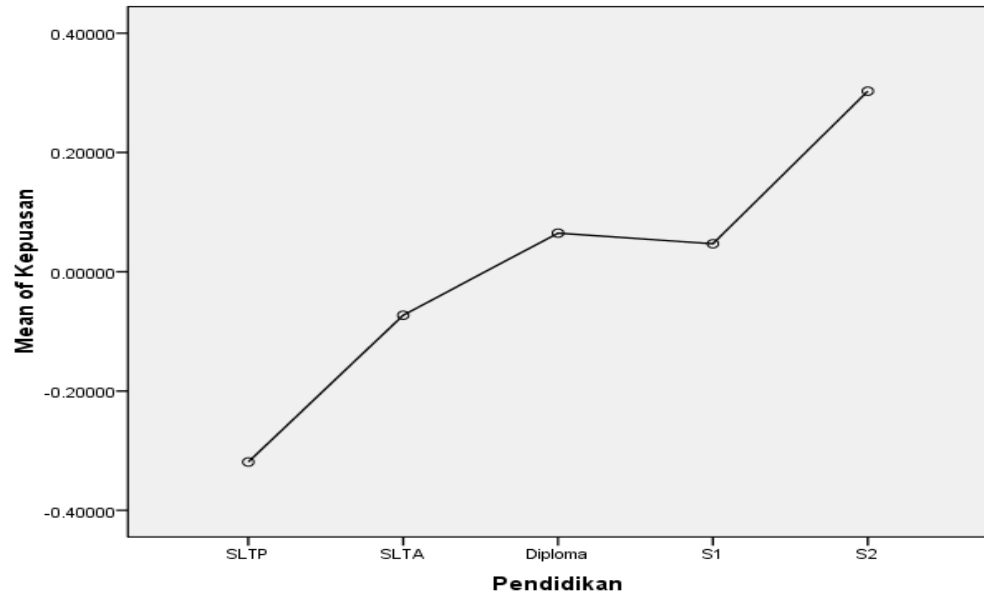
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan	Between Groups	2.532	4	.633	.628	.643
	Within Groups	176.468	175	1.008		
	Total	179.000	179			
Komitmen	Between Groups	2.426	4	.606	.601	.662
	Within Groups	176.574	175	1.009		
	Total	179.000	179			
Kepuasan	Between Groups	1.609	4	.402	.397	.811
	Within Groups	177.391	175	1.014		
	Total	179.000	179			

Lampiran 5 (Lanjutan )





**Lampiran 5 (Lanjutan )**



**4. Pekerjaan**

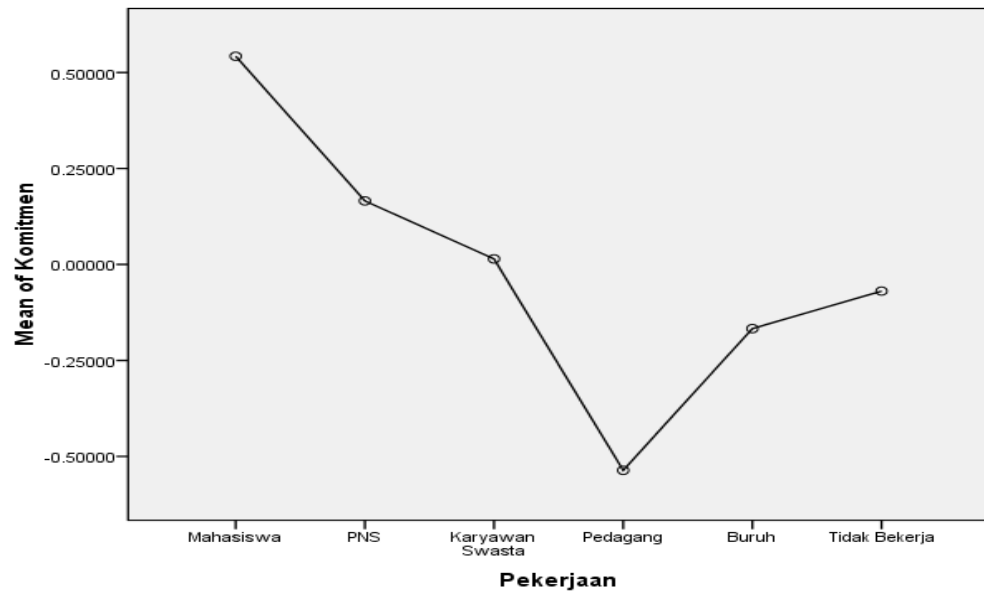
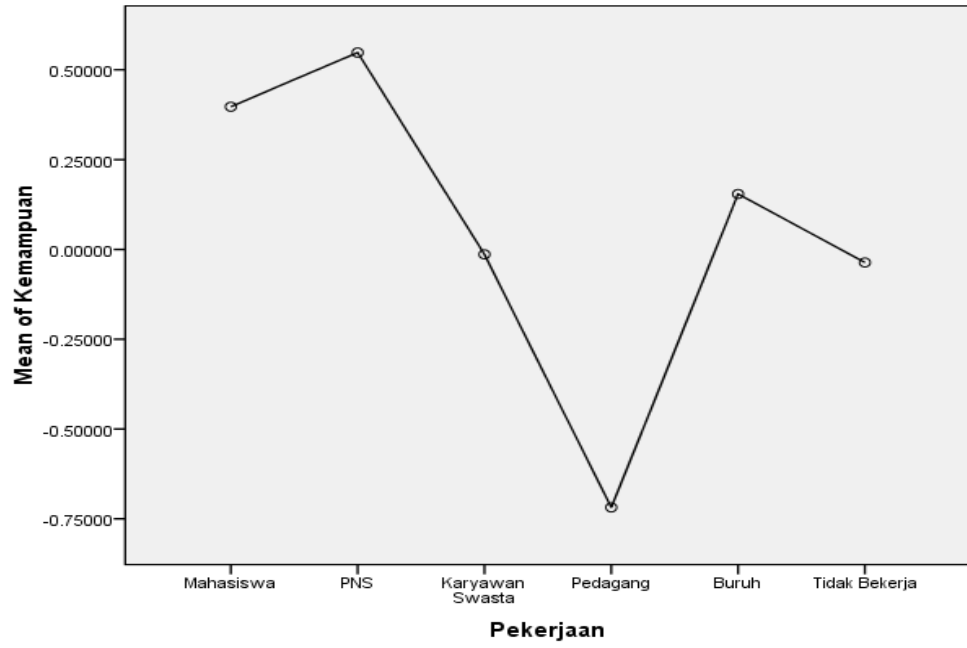
**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan	1.531	5	174	.182
Komitmen	1.881	5	174	.100
Kepuasan	1.790	5	174	.117

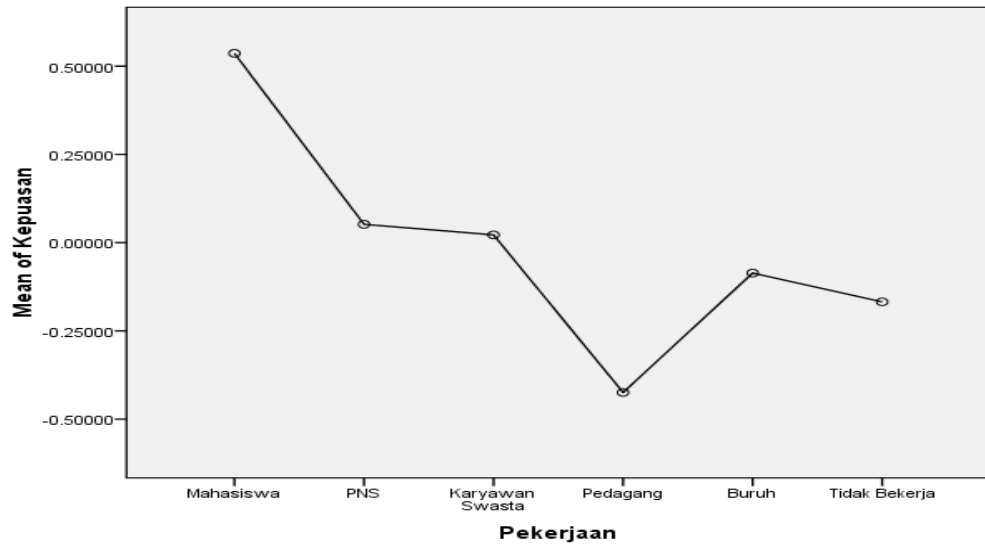
**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan	Between Groups	10.779	5	2.156	2.230	.053
	Within Groups	168.221	174	.967		
	Total	179.000	179			
Komitmen	Between Groups	5.174	5	1.035	1.036	.398
	Within Groups	173.826	174	.999		
	Total	179.000	179			
Kepuasan	Between Groups	3.799	5	.760	.754	.584
	Within Groups	175.201	174	1.007		
	Total	179.000	179			

**Lampiran 5 (Lanjutan )**



**Lampiran 5 (Lanjutan )**



**5. Kunjungan**

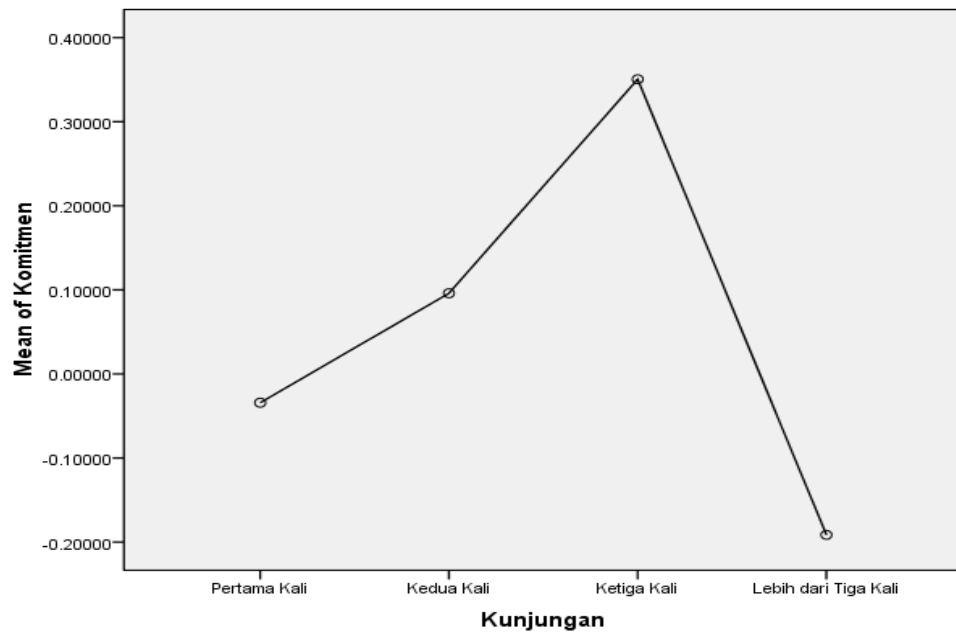
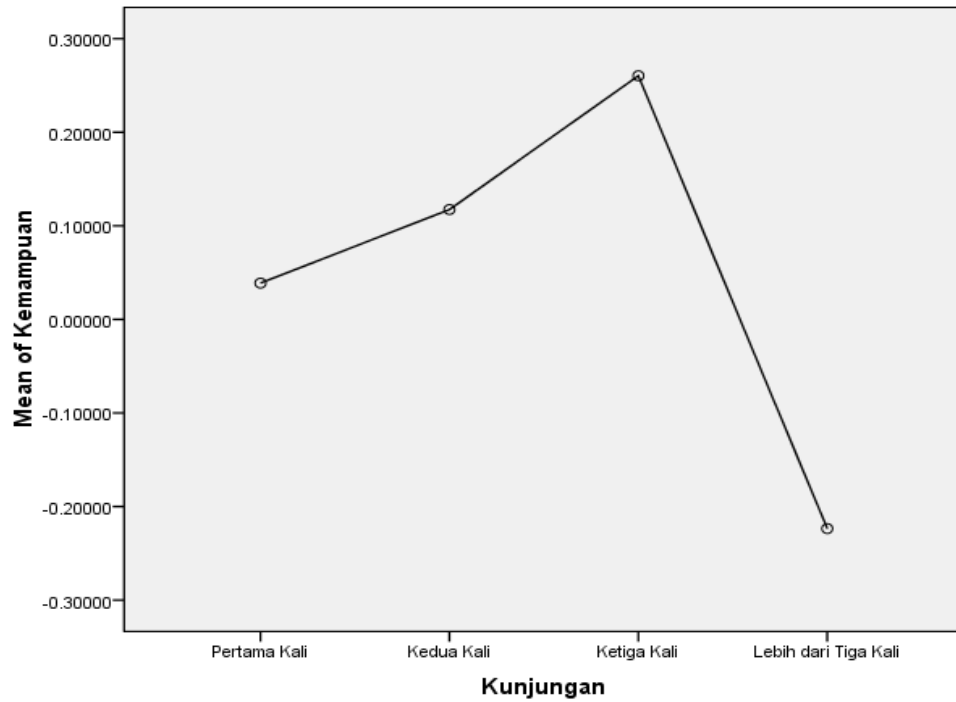
**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan	1.771	3	176	.155
Komitmen	1.198	3	176	.312
Kepuasan	.692	3	176	.558

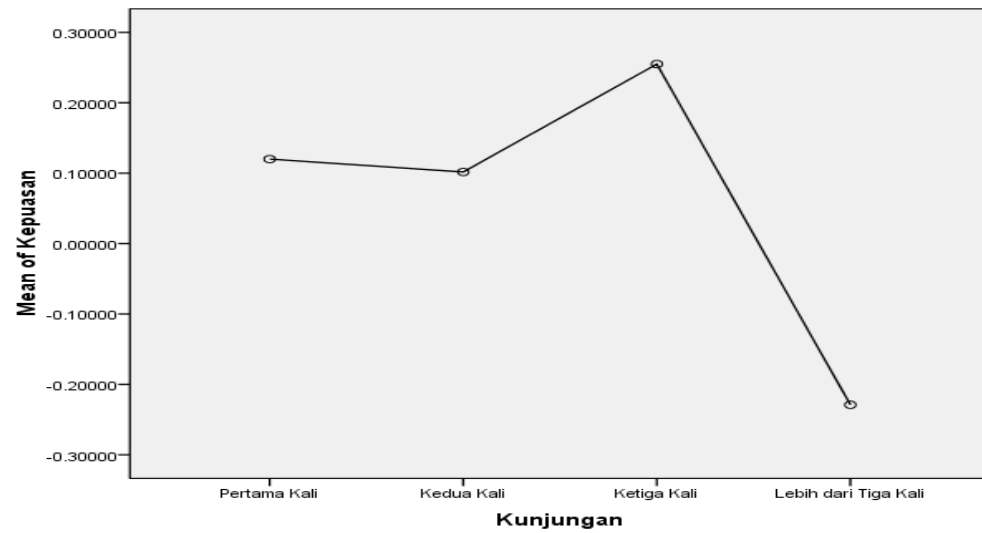
**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan	Between Groups	5.260	3	1.753	1.776	.153
	Within Groups	173.740	176	.987		
	Total	179.000	179			
Komitmen	Between Groups	4.807	3	1.602	1.619	.187
	Within Groups	174.193	176	.990		
	Total	179.000	179			
Kepuasan	Between Groups	5.364	3	1.788	1.812	.147
	Within Groups	173.636	176	.987		
	Total	179.000	179			

### Lampiran 5 (Lanjutan )



### Lampiran 5 (Lanjutan)



## 6. Biaya

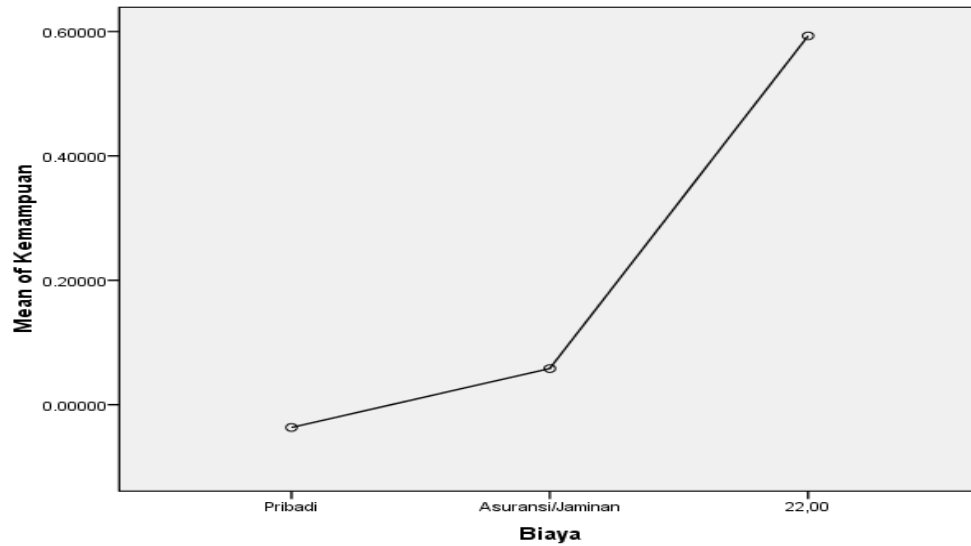
### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan	.007 <sup>a</sup>	1	177	.934
Komitmen	.063 <sup>b</sup>	1	177	.802
Kepuasan	.674 <sup>c</sup>	1	177	.413

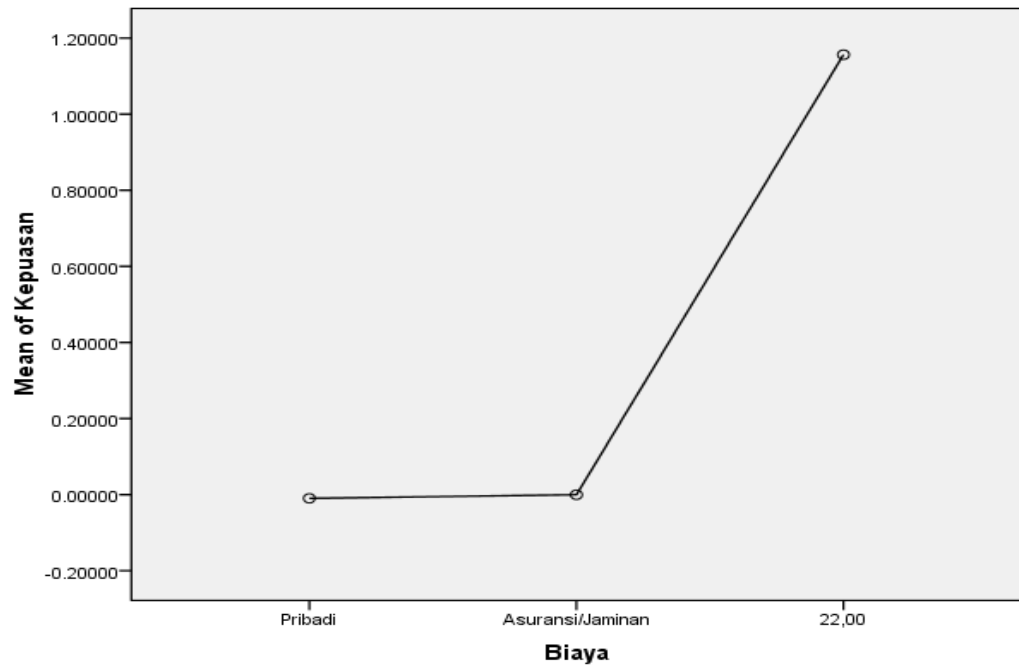
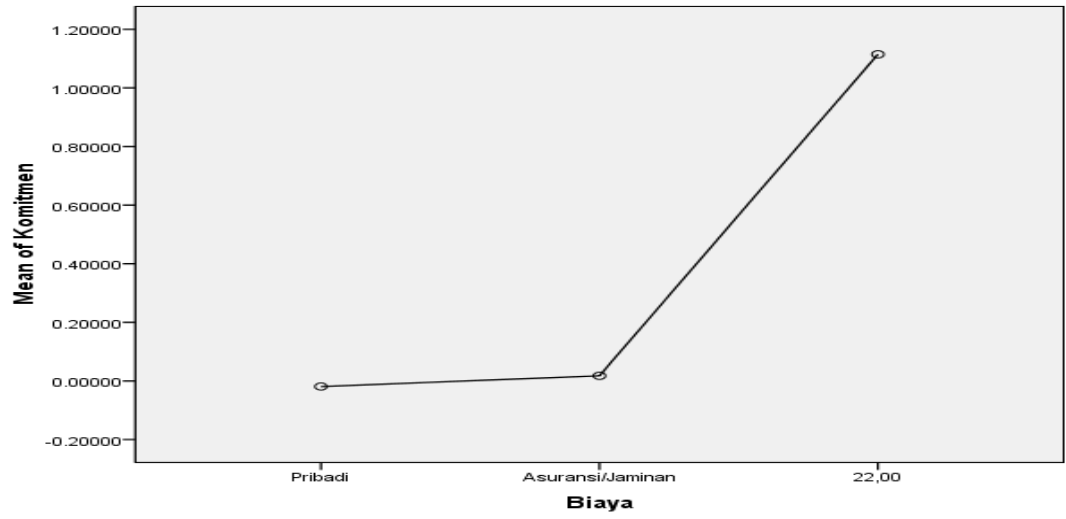
**Lampiran 5 (Lanjutan )**

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan	Between Groups	.720	2	.360	.357	.700
	Within Groups	178.280	177	1.007		
	Total	179.000	179			
Komitmen	Between Groups	1.304	2	.652	.649	.524
	Within Groups	177.696	177	1.004		
	Total	179.000	179			
Kepuasan	Between Groups	1.348	2	.674	.672	.512
	Within Groups	177.652	177	1.004		
	Total	179.000	179			



Lampiran 5 (Lanjutan )



**Lampiran 6****Hasil Uji Analisa**

DATE: 7/28/2016

TIME: 12:05

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog &amp; Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005

Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.

Website: [www.ssicentral.com](http://www.ssicentral.com)

The following lines were read from file C:\Users\yoli\Desktop\T2\syntax.spl:

raw data from file kuesioner.psf

latent variabel : SA C PS

Relationship

SA1 = SA

SA2 = SA

SA3 = SA

C1 = C

C2 = C

C3 = C

C4 = C

C5 = C

C6 = C

C7 = C

C8 = C

PS1 = PS

PS2 = PS

PS3 = PS

PS4 = PS

PS5 = PS

PS6 = PS

PS7 = PS



**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS8 = PS  
 PS9 = PS  
 PS10 = PS  
 PS11 = PS  
 PS12 = PS  
 PS13 = PS  
 PS14 = PS  
 PS15 = PS  
 PS16 = PS  
 PS17 = PS  
 PS18 = PS  
 PS19 = PS  
 PS20 = PS  
 PS21 = PS

C = SA  
 PS = C  
 PS = SA

set error covariance SA3 and C7  
 set error covariance PS20 and PS7  
 set error covariance PS20 and PS16  
 set error covariance SA1 and C5

OPTIONS: SC  
 PATH DIAGRAM  
 END OF PROGRAM

Sample Size = 180

Covariance Matrix

	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	1.33					
C2	0.76	1.25				
C3	0.80	0.66	1.25			
C4	0.79	0.76	0.77	1.32		
C5	0.66	0.72	0.73	0.77	1.31	
C6	0.78	0.69	0.76	0.92	0.79	1.44
C7	0.70	0.67	0.73	0.75	0.61	0.67
C8	0.74	0.70	0.77	0.88	0.76	0.78

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS1	0.84	0.81	0.84	0.87	0.91	0.93
PS2	0.74	0.77	0.79	0.82	0.75	0.87
PS3	0.79	0.75	0.87	0.93	0.83	0.85
PS4	0.80	0.72	0.78	0.77	0.78	0.73
PS5	0.88	0.80	0.83	0.84	0.79	0.88
PS6	0.79	0.83	0.87	0.85	0.84	0.87
PS7	0.75	0.69	0.83	0.81	0.80	0.85
PS8	0.95	0.78	0.84	0.96	0.80	0.98
PS9	0.77	0.69	0.75	0.77	0.74	0.77
PS10	0.78	0.69	0.69	0.75	0.62	0.77
PS11	0.95	0.80	0.93	0.98	0.84	0.92
PS12	0.78	0.73	0.86	0.89	0.81	0.87
PS13	0.82	0.82	0.89	0.88	0.80	0.93
PS14	0.80	0.72	0.74	0.78	0.76	0.78
PS15	0.72	0.72	0.81	0.87	0.71	0.81
PS16	0.82	0.75	0.82	0.83	0.67	0.87
PS17	0.77	0.74	0.78	0.80	0.79	0.85
PS18	0.79	0.76	0.79	0.81	0.68	0.81
PS19	0.90	0.78	0.87	0.91	0.83	0.88
PS20	0.87	0.82	0.88	0.92	0.82	0.95
PS21	0.79	0.78	0.77	0.79	0.77	0.81
SA1	0.70	0.69	0.76	0.77	0.85	0.82
SA2	0.71	0.71	0.81	0.74	0.65	0.77
SA3	0.76	0.68	0.80	0.76	0.71	0.78

Covariance Matrix

	C7	C8	PS1	PS2	PS3	PS4
C7	1.26					
C8	0.79	1.36				
PS1	0.79	0.82	1.46			
PS2	0.64	0.80	0.84	1.21		
PS3	0.87	0.88	0.96	0.96	1.42	
PS4	0.72	0.81	0.88	0.80	0.88	1.25
PS5	0.87	0.90	0.92	0.88	0.99	0.91
PS6	0.77	0.94	0.97	0.95	0.93	0.88
PS7	0.72	0.81	0.95	0.86	0.89	0.82
PS8	0.78	0.88	1.00	0.93	0.99	0.88
PS9	0.67	0.79	0.82	0.74	0.79	0.73
PS10	0.65	0.68	0.82	0.71	0.78	0.70
PS11	0.87	0.91	1.00	0.96	1.04	0.93
PS12	0.75	0.89	0.93	0.87	0.94	0.85
PS13	0.82	0.88	0.99	0.91	1.00	0.89
PS14	0.65	0.73	0.86	0.83	0.87	0.86
PS15	0.72	0.80	0.92	0.84	0.91	0.79

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS16	0.71	0.83	0.91	0.84	0.87	0.76
PS17	0.76	0.83	0.89	0.89	0.86	0.83
PS18	0.74	0.88	0.91	0.83	0.91	0.81
PS19	0.76	0.95	0.93	0.95	0.96	0.88
PS20	0.77	0.90	1.05	0.96	1.00	0.87
PS21	0.72	0.83	0.95	0.91	1.00	0.88
SA1	0.69	0.85	0.90	0.82	0.85	0.85
SA2	0.69	0.78	0.83	0.85	0.90	0.76
SA3	0.84	0.78	0.89	0.78	0.87	0.76

Covariance Matrix

	PS5	PS6	PS7	PS8	PS9	PS10
PS5	1.40					
PS6	0.95	1.33				
PS7	0.88	0.93	1.23			
PS8	0.97	1.00	0.92	1.35		
PS9	0.86	0.86	0.86	0.85	1.23	
PS10	0.85	0.75	0.76	0.86	0.67	1.27
PS11	0.99	0.94	0.95	1.06	0.87	0.82
PS12	0.97	0.98	0.89	0.98	0.89	0.81
PS13	0.99	0.97	0.92	1.05	0.81	0.83
PS14	0.83	0.88	0.79	0.83	0.71	0.75
PS15	0.86	0.89	0.84	0.93	0.80	0.77
PS16	0.90	0.87	0.80	0.97	0.79	0.79
PS17	0.87	0.92	0.90	0.94	0.85	0.74
PS18	0.92	0.91	0.83	0.91	0.79	0.74
PS19	0.95	0.97	0.92	1.01	0.86	0.83
PS20	0.99	0.97	1.03	1.04	0.91	0.91
PS21	0.87	0.95	0.89	0.99	0.82	0.76
SA1	0.81	0.92	0.81	0.90	0.73	0.65
SA2	0.83	0.84	0.76	0.85	0.70	0.74
SA3	0.86	0.84	0.79	0.83	0.77	0.78

Covariance Matrix

	PS11	PS12	PS13	PS14	PS15	PS16
PS11	1.38					
PS12	0.95	1.25				
PS13	1.00	0.93	1.39			
PS14	0.91	0.80	0.86	1.29		
PS15	0.93	0.86	0.91	0.83	1.33	
PS16	0.94	0.89	0.91	0.77	0.88	1.34

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS17	0.94	0.88	0.91	0.78	0.85	0.87
PS18	0.96	0.91	0.89	0.79	0.87	0.92
PS19	1.02	0.93	1.01	0.94	0.92	0.91
PS20	1.04	0.96	1.05	0.86	0.93	1.03
PS21	0.96	0.87	0.98	0.81	0.82	0.85
SA1	0.87	0.88	0.86	0.81	0.80	0.78
SA2	0.90	0.88	0.86	0.74	0.77	0.82
SA3	0.85	0.84	0.85	0.74	0.73	0.84

Covariance Matrix

	PS17	PS18	PS19	PS20	PS21	SA1
PS17	1.24					
PS18	0.86	1.28				
PS19	0.93	0.95	1.46			
PS20	0.99	0.95	1.03	1.37		
PS21	0.84	0.89	0.93	0.94	1.30	
SA1	0.84	0.86	0.86	0.90	0.88	1.38
SA2	0.75	0.84	0.84	0.88	0.85	0.82
SA3	0.81	0.79	0.88	0.88	0.79	0.78

Covariance Matrix

	SA2	SA3
SA2	1.34	
SA3	0.85	1.27

Number of Iterations = 15

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$C1 = 0.87 * C, \text{ Errorvar.} = 0.58, R^2 = 0.57$$

(0.064)  
9.07

$$C2 = 0.81 * C, \text{ Errorvar.} = 0.59, R^2 = 0.53$$

(0.079)      (0.065)

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

10.19          9.13

C3 = 0.87\*C, Errorvar.= 0.49 , R<sup>2</sup> = 0.61  
(0.079)          (0.054)  
11.10          8.98

C4 = 0.92\*C, Errorvar.= 0.48 , R<sup>2</sup> = 0.63  
(0.081)          (0.054)  
11.36          8.92

C5 = 0.83\*C, Errorvar.= 0.62 , R<sup>2</sup> = 0.53  
(0.081)          (0.068)  
10.20          9.13

C6 = 0.91\*C, Errorvar.= 0.62 , R<sup>2</sup> = 0.57  
(0.085)          (0.068)  
10.72          9.06

C7 = 0.80\*C, Errorvar.= 0.61 , R<sup>2</sup> = 0.51  
(0.080)          (0.067)  
10.05          9.15

C8 = 0.90\*C, Errorvar.= 0.54 , R<sup>2</sup> = 0.60  
(0.082)          (0.060)  
11.00          9.00

PS1 = 0.98\*PS, Errorvar.= 0.49 , R<sup>2</sup> = 0.66  
(0.054)  
9.13

PS2 = 0.92\*PS, Errorvar.= 0.36 , R<sup>2</sup> = 0.70  
(0.067)          (0.040)  
13.69          9.06

PS3 = 0.99\*PS, Errorvar.= 0.45 , R<sup>2</sup> = 0.69  
(0.073)          (0.049)  
13.45          9.09

PS4 = 0.89\*PS, Errorvar.= 0.46 , R<sup>2</sup> = 0.63  
(0.070)          (0.050)  
12.69          9.17

PS5 = 0.97\*PS, Errorvar.= 0.45 , R<sup>2</sup> = 0.68  
(0.073)          (0.050)  
13.33          9.10

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS6 = 0.98\*PS, Errorvar.= 0.37 , R<sup>2</sup> = 0.72  
 (0.070) (0.041)  
 14.00 9.02

PS7 = 0.92\*PS, Errorvar.= 0.38 , R<sup>2</sup> = 0.69  
 (0.068) (0.042)  
 13.54 9.07

PS8 = 1.01\*PS, Errorvar.= 0.32 , R<sup>2</sup> = 0.76  
 (0.069) (0.036)  
 14.62 8.91

PS9 = 0.86\*PS, Errorvar.= 0.49 , R<sup>2</sup> = 0.60  
 (0.070) (0.053)  
 12.20 9.21

PS10 = 0.82\*PS, Errorvar.= 0.59 , R<sup>2</sup> = 0.53  
 (0.073) (0.064)  
 11.24 9.27

PS11 = 1.02\*PS, Errorvar.= 0.33 , R<sup>2</sup> = 0.76  
 (0.070) (0.037)  
 14.54 8.93

PS12 = 0.96\*PS, Errorvar.= 0.33 , R<sup>2</sup> = 0.73  
 (0.068) (0.037)  
 14.18 8.99

PS13 = 1.00\*PS, Errorvar.= 0.40 , R<sup>2</sup> = 0.71  
 (0.072) (0.044)  
 13.85 9.04

PS14 = 0.87\*PS, Errorvar.= 0.53 , R<sup>2</sup> = 0.59  
 (0.072) (0.058)  
 12.04 9.22

PS15 = 0.91\*PS, Errorvar.= 0.50 , R<sup>2</sup> = 0.63  
 (0.072) (0.054)  
 12.57 9.18

PS16 = 0.92\*PS, Errorvar.= 0.49 , R<sup>2</sup> = 0.63  
 (0.073) (0.054)  
 12.67 9.16

PS17 = 0.92\*PS, Errorvar.= 0.39 , R<sup>2</sup> = 0.69  
 (0.068) (0.042)

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

13.50          9.08

PS18 = 0.93\*PS, Errorvar.= 0.42 , R<sup>2</sup> = 0.67  
(0.070)          (0.046)  
13.26          9.11

PS19 = 1.00\*PS, Errorvar.= 0.46 , R<sup>2</sup> = 0.68  
(0.074)          (0.051)  
13.41          9.09

PS20 = 1.02\*PS, Errorvar.= 0.34 , R<sup>2</sup> = 0.76  
(0.070)          (0.038)  
14.49          8.98

PS21 = 0.94\*PS, Errorvar.= 0.41 , R<sup>2</sup> = 0.69  
(0.070)          (0.045)  
13.44          9.09

SA1 = 0.91\*SA, Errorvar.= 0.54 , R<sup>2</sup> = 0.60  
(0.075)          (0.066)  
12.12          8.25

SA2 = 0.91\*SA, Errorvar.= 0.52 , R<sup>2</sup> = 0.61  
(0.074)          (0.063)  
12.24          8.20

SA3 = 0.90\*SA, Errorvar.= 0.47 , R<sup>2</sup> = 0.63  
(0.072)          (0.058)  
12.51          8.06

Error Covariance for PS20 and PS7 = 0.096  
(0.028)  
3.39

Error Covariance for PS20 and PS16 = 0.10  
(0.032)  
3.19

Error Covariance for SA1 and C5 = 0.13  
(0.048)  
2.78

Error Covariance for SA3 and C7 = 0.16  
(0.045)

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

3.48

**Structural Equations**

$$C = 0.95*SA, \text{ Errorvar.} = 0.095, R^2 = 0.90$$

(0.086)	(0.041)
11.04	2.33

$$PS = 0.78*C + 0.22*SA, \text{ Errorvar.} = 0.014, R^2 = 0.99$$

(0.17)	(0.16)	(0.012)
4.56	1.37	1.19

Reduced Form Equations

$$C = 0.95*SA, \text{ Errorvar.} = 0.095, R^2 = 0.90$$

(0.086)
11.04

$$PS = 0.96*SA, \text{ Errorvar.} = 0.072, R^2 = 0.93$$

(0.077)
12.47

Correlation Matrix of Independent Variables

SA
-----
1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	C	PS	SA
	-----	-----	-----
C	1.00		
PS	0.99	1.00	
SA	0.95	0.96	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 457  
Minimum Fit Function Chi-Square = 436.93 (P = 0.74)  
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 408.30 (P = 0.95)



## Lampiran 6

### Hasil Uji Analisa (Lanjutan)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 0.0)

Minimum Fit Function Value = 2.44  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.35  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.35 ; 3.35)  
 ECVI for Saturated Model = 5.90  
 ECVI for Independence Model = 202.89

Chi-Square for Independence Model with 496 Degrees of Freedom = 36253.56  
 Independence AIC = 36317.56  
 Model AIC = 550.30  
 Saturated AIC = 1056.00  
 Independence CAIC = 36451.73  
 Model CAIC = 848.00  
 Saturated CAIC = 3269.88

Normed Fit Index (NFI) = 0.99  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.91  
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00  
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 218.23

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.032  
 Standardized RMR = 0.024  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.88  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.76

Standardized Solution

LAMBDA-Y

C PS

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

C1	0.87	--
C2	0.81	--
C3	0.87	--
C4	0.92	--
C5	0.83	--
C6	0.91	--
C7	0.80	--
C8	0.90	--
PS1	--	0.98
PS2	--	0.92
PS3	--	0.99
PS4	--	0.89
PS5	--	0.97
PS6	--	0.98
PS7	--	0.92
PS8	--	1.01
PS9	--	0.86
PS10	--	0.82
PS11	--	1.02
PS12	--	0.96
PS13	--	1.00
PS14	--	0.87
PS15	--	0.91
PS16	--	0.92
PS17	--	0.92
PS18	--	0.93
PS19	--	1.00
PS20	--	1.02
PS21	--	0.94

LAMBDA-X

SA

SA1	0.91
SA2	0.91
SA3	0.90

BETA

	C	PS
C	--	--
PS	0.78	--

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

GAMMA

	SA
-----	
C	0.95
PS	0.22

Correlation Matrix of ETA and KSI

	C	PS	SA
-----			
C	1.00		
PS	0.99	1.00	
SA	0.95	0.96	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

C	PS
-----	
0.10	0.01

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	SA
-----	
C	0.95
PS	0.96

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	C	PS
-----		
C1	0.75	--
C2	0.72	--
C3	0.78	--
C4	0.80	--
C5	0.73	--
C6	0.76	--
C7	0.72	--
C8	0.78	--

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS1	--	0.81
PS2	--	0.84
PS3	--	0.83
PS4	--	0.80
PS5	--	0.82
PS6	--	0.85
PS7	--	0.83
PS8	--	0.87
PS9	--	0.77
PS10	--	0.73
PS11	--	0.87
PS12	--	0.86
PS13	--	0.84
PS14	--	0.77
PS15	--	0.79
PS16	--	0.79
PS17	--	0.83
PS18	--	0.82
PS19	--	0.83
PS20	--	0.87
PS21	--	0.83

LAMBDA-X

SA

-----	
SA1	0.78
SA2	0.78
SA3	0.80

BETA

	C	PS
	-----	-----
C	--	--
PS	0.78	--

GAMMA

	SA
	-----
C	0.95
PS	0.22

Correlation Matrix of ETA and KSI

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

	C	PS	SA
C	1.00		
PS	0.99	1.00	
SA	0.95	0.96	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	C	PS
	0.10	0.01

THETA-EPS

	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	0.43					
C2	--	0.47				
C3	--	--	0.39			
C4	--	--	--	0.37		
C5	--	--	--	--	0.47	
C6	--	--	--	--	--	0.43
C7	--	--	--	--	--	--
C8	--	--	--	--	--	--
PS1	--	--	--	--	--	--
PS2	--	--	--	--	--	--
PS3	--	--	--	--	--	--
PS4	--	--	--	--	--	--
PS5	--	--	--	--	--	--
PS6	--	--	--	--	--	--
PS7	--	--	--	--	--	--
PS8	--	--	--	--	--	--
PS9	--	--	--	--	--	--
PS10	--	--	--	--	--	--
PS11	--	--	--	--	--	--
PS12	--	--	--	--	--	--
PS13	--	--	--	--	--	--
PS14	--	--	--	--	--	--
PS15	--	--	--	--	--	--
PS16	--	--	--	--	--	--
PS17	--	--	--	--	--	--
PS18	--	--	--	--	--	--
PS19	--	--	--	--	--	--
PS20	--	--	--	--	--	--

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS21    --    --    --    --    --    --

THETA-EPS

	C7	C8	PS1	PS2	PS3	PS4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
C7	0.49					
C8	--	0.40				
PS1	--	--	0.34			
PS2	--	--	--	0.30		
PS3	--	--	--	--	0.31	
PS4	--	--	--	--	--	0.37
PS5	--	--	--	--	--	--
PS6	--	--	--	--	--	--
PS7	--	--	--	--	--	--
PS8	--	--	--	--	--	--
PS9	--	--	--	--	--	--
PS10	--	--	--	--	--	--
PS11	--	--	--	--	--	--
PS12	--	--	--	--	--	--
PS13	--	--	--	--	--	--
PS14	--	--	--	--	--	--
PS15	--	--	--	--	--	--
PS16	--	--	--	--	--	--
PS17	--	--	--	--	--	--
PS18	--	--	--	--	--	--
PS19	--	--	--	--	--	--
PS20	--	--	--	--	--	--
PS21	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	PS5	PS6	PS7	PS8	PS9	PS10
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PS5	0.32					
PS6	--	0.28				
PS7	--	--	0.31			
PS8	--	--	--	0.24		
PS9	--	--	--	--	0.40	
PS10	--	--	--	--	--	0.47
PS11	--	--	--	--	--	--
PS12	--	--	--	--	--	--
PS13	--	--	--	--	--	--
PS14	--	--	--	--	--	--
PS15	--	--	--	--	--	--
PS16	--	--	--	--	--	--

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

PS17	--	--	--	--	--	--
PS18	--	--	--	--	--	--
PS19	--	--	--	--	--	--
PS20	--	--	0.07	--	--	--
PS21	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	PS11	PS12	PS13	PS14	PS15	PS16
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PS11	0.24					
PS12	--	0.27				
PS13	--	--	0.29			
PS14	--	--	--	0.41		
PS15	--	--	--	--	0.37	
PS16	--	--	--	--	--	0.37
PS17	--	--	--	--	--	--
PS18	--	--	--	--	--	--
PS19	--	--	--	--	--	--
PS20	--	--	--	--	--	0.07
PS21	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	PS17	PS18	PS19	PS20	PS21
	-----	-----	-----	-----	-----
PS17	0.31				
PS18	--	0.33			
PS19	--	--	0.32		
PS20	--	--	--	0.24	
PS21	--	--	--	--	0.31

THETA-DELTA-EPS

	C1	C2	C3	C4	C5	C6
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SA1	--	--	--	--	0.10	--
SA2	--	--	--	--	--	--
SA3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	C7	C8	PS1	PS2	PS3	PS4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SA1	--	--	--	--	--	--
SA2	--	--	--	--	--	--

**Lampiran 6**

**Hasil Uji Analisa (Lanjutan)**

SA3 0.12 -- -- -- -- --

THETA-DELTA-EPS

	PS5	PS6	PS7	PS8	PS9	PS10
SA1	--	--	--	--	--	--
SA2	--	--	--	--	--	--
SA3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	PS11	PS12	PS13	PS14	PS15	PS16
SA1	--	--	--	--	--	--
SA2	--	--	--	--	--	--
SA3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	PS17	PS18	PS19	PS20	PS21
SA1	--	--	--	--	--
SA2	--	--	--	--	--
SA3	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	SA1	SA2	SA3
	0.40	0.39	0.37

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

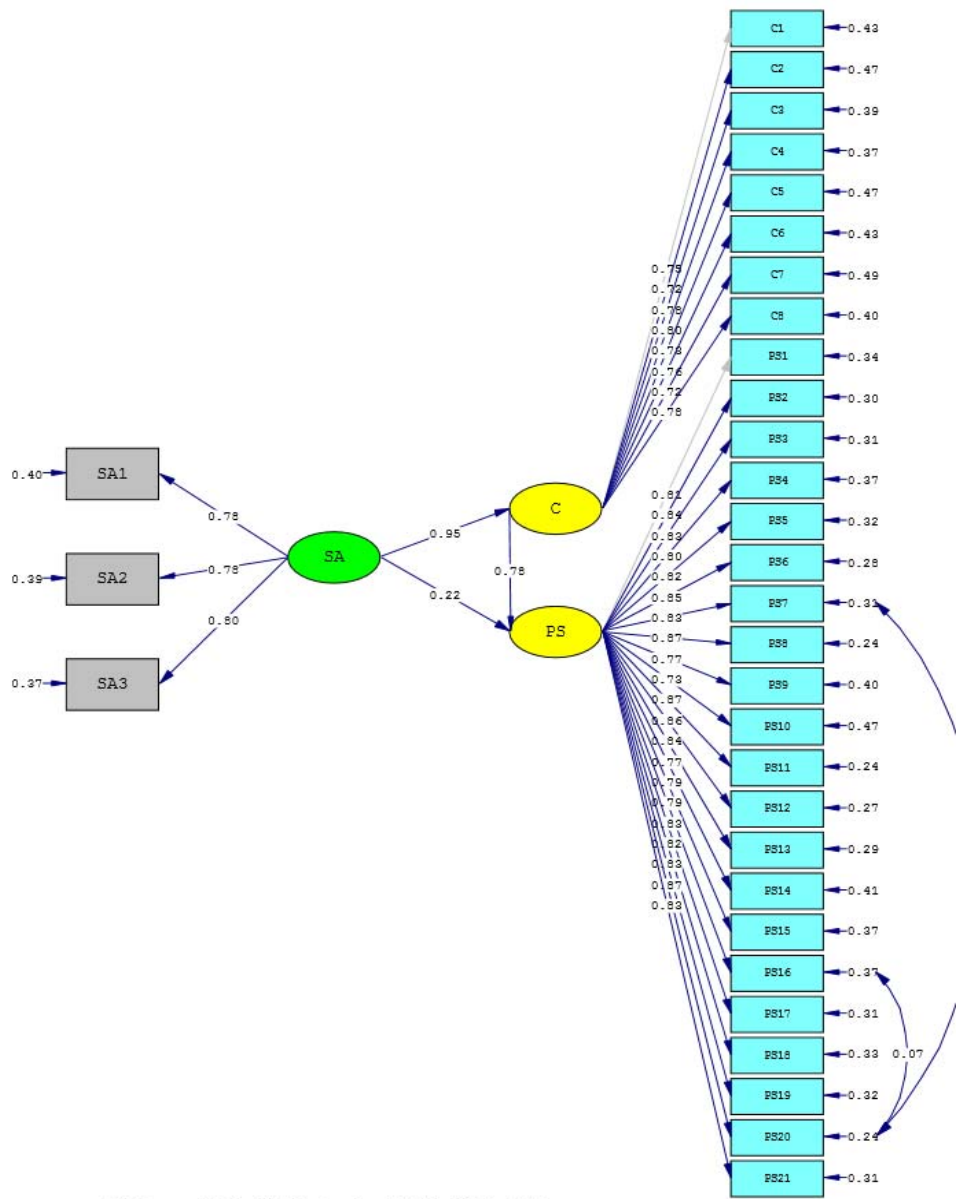
	SA
C	0.95
PS	0.96

Time used: 0.156 Seconds



Lampiran 7  
Path Diagram

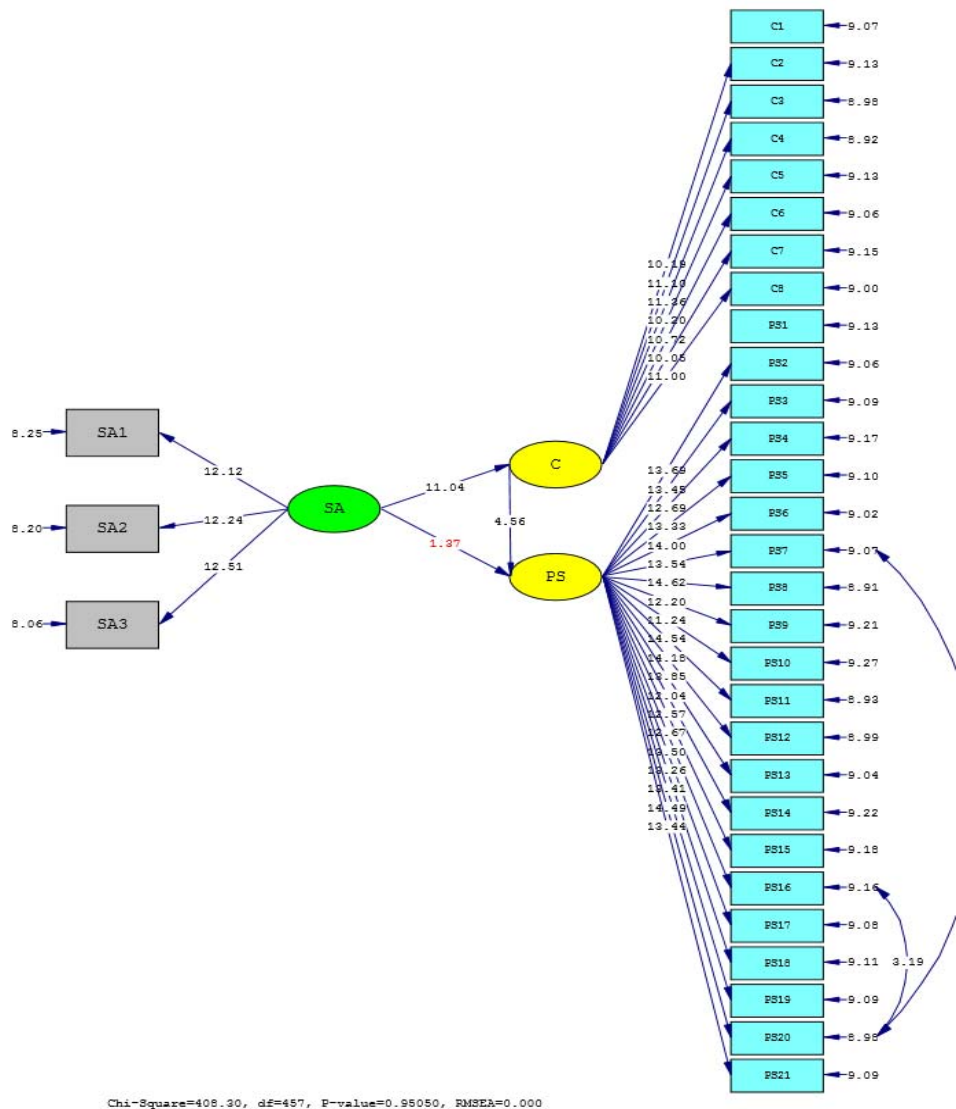
Path Diagram Standarized Solution



Lampiran 7

Path Diagram

Path Diagram T- Value



**Lampiran 8**  
**Kuesioner Penelitian**

**PENGARUH KEMAMPUAN PELAYANAN DAN KOMITMEN KEPADA PASIEN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(STUDI PADA RUMAH SAKIT SILOAM LIPPO CIKARANG)**

**PENGANTAR**

Kuesioner ini merupakan kuesioner penelitian ilmiah yang berkaitan dengan pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Output dari penelitian ini akan menjadi masukan bagi rumah sakit secara internal. Untuk itu mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian untuk berkenan berpartisipasi dengan cara mengisi kuesioner ini. Sepenuhnya kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian. Kami akan sangat menghargai pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian dan atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian kami ucapkan limpah terimakasih.

**INFORM CONCERN PASIEN  
(Persetujuan sebagai Responden Penelitian)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Tanggal Lahir :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Alamat :

No. HP:

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan oleh peneliti dan saya dengan penuh kesadaran bersedia menjadi responden penelitian

**Lampiran 8**  
**Kuesioner Penelitian (Lanjutan)**

tentang pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siloam Lippo Cikarang, tahun 2016.

Saya telah diberitahu bahwa pengisian angket ini bersifat sukarela dan data yang diperoleh hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan serta menjadi responden dalam penelitian ini.

Cikarang, Juni 2016

Responden

(                    )

**Lampiran 8**  
**Kuesioner Penelitian (Lanjutan)**

**PETUNJUK :**

Mohon berikan tanda ( ) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian pilih

**Jenis Kelamin :**

- ( ) Pria  
( ) Wanita

**Usia :**

- ( ) 17 - 27  
( ) 28 - 38  
( ) 39 - 49  
( ) 50 - 60  
( ) 61 tahun keatas

**Pendidikan Terakhir :**

- ( ) SD  
( ) SLTP  
( ) SLTA  
( ) Diploma  
( ) S1  
( ) S2

**Jenis Pekerjaan :**

- ( ) Mahasiswa  
( ) PNS  
( ) Karyawan Swasta  
( ) Pedagang  
( ) Buruh  
( ) Tidak Bekerja

**Jumlah Kunjungan :**

- ( ) Pertama kali  
( ) Kedua kali  
( ) Ketiga kali  
( ) > tiga kali

**Pembiayaan :**

- ( ) Pribadi  
( ) Asuransi / Perusahaan

**Lampiran 8**  
**Kuesioner Penelitian (Lanjutan)**

**KUESIONER**

Penilaian	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Antara Setuju dan Tidak Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

No.	Kuesioner Kemampuan Pelayanan	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya melihat petugas berinteraksi dan menjaga hubungan baik dengan pasien.					
2.	Komunikasi petugas dan saya berjalan dengan baik dan efektif.					
3.	Saya melihat petugas mampu menjelaskan dan melakukan pemeriksaan terhadap saya dengan baik.					
No.	Kuesioner Komitmen terhadap Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
4.	Saya melihat petugas bersahabat saat melakukan pemeriksaan.					
5.	Saya melihat petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.					
6.	Saya merasa dihargai dan diperhatikan pada saat melakukan pemeriksaan.					
7.	Saya melihat petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh rasa sukacita.					

No.	Kuesioner Komitmen terhadap Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
8.	Saya melihat petugas merespon dengan baik kebutuhan pasien saat melakukan pemeriksaan.					
9.	Saya merasa pelayanan radiologi yang diterima sudah sesuai kebutuhan.					
10.	Saya tidak merasa ditelantarkan atau disepelihkan oleh petugas radiologi					
11.	Saya merasa pelayanan radiologi sudah sesuai harapan.					
No.	Kuesioner Kepuasan Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
12.	Saya merasa pelayanan yang saya terima sudah sesuai keinginan.					
13.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas radiologi.					
14.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas radiologi.					
15.	Saya melihat ruangan pemeriksaan memiliki semua peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan.					
16.	Saya melihat petugas memeriksa dengan cermat.					
17.	Saya melihat petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur.					
18.	Saya melihat petugas memperlakukan pasien dengan ramah.					
19.	Saya melihat petugas menghargai dan menghormati pasien selama pemeriksaan.					
20.	Saya melihat petugas peduli terhadap pasien selama pemeriksaan.					
21.	Saya sudah mendapatkan penjelasan secara detail tentang pemeriksaan dari petugas.					
22.	Keluhan saya didengar dengan penuh perhatian oleh petugas.					
23.	Bahasa yang digunakan petugas dapat saya terima dan pahami.					
24.	Saya menerima pelayanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.					
25.	Saya mendapat kemudahan dalam menyelesaikan administrasi.					

No.	Kuesioner Kepuasan Pasien	Skor Jawaban				
		1	2	3	4	5
26.	Saya mendapat penjelasan secara rinci dan mendetail mengenai biaya pemeriksaan radiologi.					
27.	Saya diperiksa oleh petugas dengan tidak terburu-buru.					
28.	Saya diberi perhatian dan direspon dengan segera saat melakukan pemeriksaan radiologi.					
29.	Pemeriksaan yang saya terima berjalan lancar dengan hasil yang tepat waktu.					
30.	Saya diberi kemudahan oleh petugas untuk bertemu dokter radiologi.					
31.	Saya dapat melakukan pemeriksaan radiologi kapanpun (24 jam).					
32.	Saya mendapat kemudahan oleh petugas tentang informasi radiologi dan jadwal praktek dokter radiologi.					



## CURRICULUM VITAE



### **Data Pribadi**

Nama : Yohana Elisabeth Lein  
 NIM : 2014-01-078  
 Tempat/tanggal lahir : Hokeng 19-07-1990  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Status : Belum menikah  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Agama : Katholik  
 Alamat : Jl. Nusantara 1 Blok B No.276 Tambun Selatan, Bekasi Indonesia  
 Email : yohana.lein@gmail.com

### **Riwayat Pendidikan**

Pendidikan Formal :

- 1996 sampai dengan 2001 : SDN Weri
- 2002 sampai dengan 2005 : SMPK St. Gabriel
- 2006 sampai dengan 2008 : SMAK Podor
- 2008 sampai dengan 2011 : D3 Teknik Radiodiagnostik Depkes JKT 2
- 2011 sampai dengan 2013 : D4 Teknik Imaging MRI Teknik Radiodiagnostik Depkes JKT 2

### **Pekerjaan :**

2012 sampai sekarang : Radiografer RS Siloam Hospitals Lippo Cikarang