

Lampiran 1

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Nama Judul	Hasil
1	Klest <i>et al.</i> (2020)	<i>COVID-19 Has United Patients and Providers Against Institutional</i>	<i>Betrayal institutional</i> dirasakan pasien setelah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan selama proses medis.
2	Rasiah <i>et al.</i> (2020)	<i>A Study of the Nature and Level of Trust between Patients and Healthcare Providers, its Dimensions and Determinants: a scoping review protocol</i>	Pengalaman pasien selama perawatan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien pada layanan kesehatan
3	Shoemaker & Smith (2019)	<i>The Impact of Patient-Physician Alliance on Trust Following an Adverse Event</i>	<i>Betrayal institutional</i> berpengaruh terhadap kepercayaan pasien pada rumah sakit.
4	Lewis <i>et al.</i> (2019)	<i>Once BITTEN, Twice Shy: An Applied Trauma-Informed Healthcare Model</i>	<i>Betrayal institutional</i> berpengaruh terhadap kepercayaan pasien pada rumah sakit dan pengalaman pasien berpengaruh terhadap <i>betrayal institutional</i> .
5	Sieck <i>et al.</i> (2018)	<i>Improving the Patient Experience through Patient Portals: Insights from Experienced Portal Users.</i>	Pengalaman medis memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien pada layanan kesehatan.
6	Tamaian <i>et al.</i> (2017)	<i>Patient Dissatisfaction and Institutional Betrayal in the Canadian Medical system: A qualitative study.</i>	Pengalaman medis memiliki pengaruh terhadap <i>betrayal institutional</i> .
7	Smith (2017)	<i>First, do no Harm: institutional betrayal and trust in health care organizations.</i>	<i>Betrayal institutional</i> menurunkan kepercayaan pasien dan keterlibatan dalam perawatan kesehatan; Kepercayaan pada dokter tidak memoderasi antara pengalaman medis terhadap kepercayaan pasien.
8	Zhao <i>et al.</i> (2015)	<i>Patient Trust in Physicians: Empirical Evidence from Shanghai, China.</i>	Kepercayaan pada dokter memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

**Lampiran 1****Tabel 1. Penelitian Terdahulu (lanjutan)**

No	Peneliti	Nama Judul	Hasil
9	Brennan <i>et al.</i> (2013)	<i>Trust in the Health-Care Provider–Patient relationship: a systematic mapping review of the evidence base.</i>	Pengalaman medis memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien pada layanan kesehatan.
10	Dugan <i>et al.</i> (2005)	<i>Development of Abbreviated Measures to Assess Patient Trust in a Physician, a Health Insurer, and the Medical Profession.</i>	Kepercayaan pada dokter berpengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap rumah sakit
11	Hall <i>et al.</i> (2002)	<i>Measuring Patients' Trust in Their Primary Care Providers.</i>	Kepercayaan pada dokter memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Medical Experiences (Jenkinson <i>et al.</i>, 2002 dalam Leonardsen <i>et al.</i>, 2017)</b>			
<b>1. Information and education</b>			
1	<i>Understandable answers to questions from doctors</i>	Ketika Anda memiliki pertanyaan penting untuk ditanyakan kepada dokter, apakah Anda mendapatkan jawaban yang dapat Anda pahami?	Dokter dapat menjawab semua pertanyaan saya dengan sangat baik.
2	<i>Understandable answers to questions from nurses</i>	Ketika Anda memiliki pertanyaan penting untuk ditanyakan kepada perawat, apakah Anda mendapatkan jawaban yang dapat Anda pahami?	Perawat dapat menjawab semua pertanyaan saya dengan sangat baik.
<b>2. Emotional comfort</b>			
3	<i>Discuss anxieties/fears about condition/ treatment with doctor</i>	Jika Anda memiliki kecemasan atau ketakutan tentang kondisi apakah dokter mendiskusikannya dengan Anda?	Saya dapat mendiskusikan kecemasan akan kondisi kesehatan dengan dokter.
4	<i>Doctors talk in front of you, as if you weren't there?</i>	Jika Anda memiliki kecemasan atau ketakutan tentang kondisi atau perawatan Anda, apakah perawat mendiskusikannya dengan Anda?	Dokter selalu fokus ketika melakukan pelayanan.
5	<i>Involvement in care and treatment decisions?</i>	Apakah Anda menemukan seseorang di staf rumah sakit untuk diajak bicara tentang perawatan/pengobatan?	Dokter selalu terlibat dalam setiap pemilihan perawatan.
<b>3. Respect patient preferences</b>			
6	<i>Treated with respect and dignity</i>	Apakah dokter berbicara di depan Anda seolah-olah Anda tidak disana?	Dokter memperlakukan saya dengan baik.
7	<i>Discuss anxieties/fears about condition/ treatment with nurse</i>	Apakah Anda ingin lebih terlibat dalam pengambilan keputusan tentang perawatan dan pengobatan?	Saya mendiskusikan kecemasan akan kondisi kesehatan dengan perawat
8	<i>Someone in staff to talk to about concerns?</i>	Secara keseluruhan, apakah Anda merasa diperlakukan dengan hormat selama di rumah sakit?	Staf selalu bersedia membahas keraguan akan pemilihan perawatan.

## Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Medical Experiences (Jenkinson <i>et al.</i>, 2002 dalam Leonardsen <i>et al.</i>, 2017)</b>			
<b>4. Physical comfort</b>			
9	<i>Were you ever in pain</i>	Apakah anda merasa kesakitan?	Saya tidak pernah merasakan sakit saat melakukan perawatan.
10	<i>Staff took action to relieve pain</i>	Staf rumah sakit melakukan segala yang mereka bisa untuk mengendalikan rasa sakit Anda?	Perawat selalu bertindak untuk mengurangi rasa sakit yang saya alami.
<b>5. Involvement of family and friends</b>			
11	<i>Opportunity for family/close persons to talk to doctor</i>	Jika keluarga Anda atau orang lain yang dekat dengan Anda ingin berbicara dengan dokter, apakah mereka memiliki cukup kesempatan untuk melakukannya?	Dokter selalu memberikan kesempatan kepada keluarga untuk berdiskusi.
12	Enough information to family or someone close to help recover?	Apakah dokter atau perawat memberikan keluarga Anda semua informasi yang mereka butuhkan untuk membantu Anda pulih?	Dokter selalu memberikan informasi yang berguna untuk keluarga dalam membantu tahapan pemulihan.
<b>6. Continuity and transition</b>			
13	Understandable explanation about the purpose of medicines	Apakah seorang staf menjelaskan tujuan obat yang akan Anda bawa di rumah dengan cara yang Anda mengerti?	Dokter selalu menginformasikan kegunaan dari setiap obat.
14	Information about medication side effects	Apakah seorang staf memberi tahu Anda tentang efek samping pengobatan?	Dokter selalu menginformasikan efek samping dari setiap obat.
15	Information about danger signals to observe at home	Apakah seseorang memberi tahu Anda tentang tanda-tanda bahaya mengenai penyakit Anda atau perawatan yang harus diperhatikan setelah Anda pulang?	Dokter selalu menginformasikan gejala bahaya yang bisa dialami dalam pengobatan rawat jalan.

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Betrayal Institutional (Smith, 2017)</b>			
1	<i>Not taking proactive steps to prevent unpleasant healthcare experiences (e.g., by explaining procedures, side effects, etc.)?</i>	Tidak mengambil langkah proaktif untuk mencegah pengalaman perawatan kesehatan yang tidak menyenangkan (misalnya, dengan menjelaskan prosedur, efek samping, dll.)?	Rumah sakit tidak memberikan penjelasan akan efek samping dari perawatan.*
2	<i>Creating an environment in which unpleasant healthcare experiences seemed common or normal (e.g., minimizing your concerns, delivering serious news in a casual way)?</i>	Menciptakan lingkungan di mana pengalaman perawatan kesehatan yang tidak menyenangkan tampak umum atau normal (misalnya, meminimalkan kekhawatiran Anda, menyampaikan berita serius dengan cara santai)?	Saya memiliki ekspektasi yang rendah akan kualitas pelayanan dirumah sakit ini.*
3	<i>Creating an environment in which a negative experience seemed more likely to occur (e.g., an apparent lack of communication between providers, lack of clear or consistent policies)?</i>	Menciptakan lingkungan di mana pengalaman negatif tampaknya lebih mungkin terjadi (misalnya, kurangnya komunikasi antara penyedia, kurangnya kebijakan yang jelas atau konsisten)?	Rumah sakit tidak memiliki ketentuan perawatan/pengobatan yang jelas.*
4	<i>Making it difficult to report a negative experience or share concerns (e.g., difficulty contacting provider, not being given a chance to ask questions, no clear avenue for sharing dissatisfaction)?</i>	Menyulitkan untuk melaporkan pengalaman negatif atau berbagi kekhawatiran (mis., Sulit menghubungi penyedia, tidak diberi kesempatan untuk bertanya pertanyaan, tidak ada jalan yang jelas untuk berbagi ketidakpuasan)?	Rumah sakit ini tidak memiliki sarana layanan pengaduan pelayanan yang baik.*

\*kode perhitungan data dibalik

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Betrayal Institutional (Smith, 2017)</b>			
5	<i>Responding inadequately to your concerns or reports of a negative experience, if shared (e.g., you were given incorrect or inadequate information or advice that was not feasible for you to follow)?</i>	Menanggapi kekhawatiran atau laporan Anda tentang pengalaman negatif secara tidak memadai, jika dibagikan (misalnya, Anda diberi informasi yang salah atau tidak memadai informasi atau saran yang tidak layak untuk Anda ikuti)?	Rumah sakit sering memberikan informasi yang tidak relevan.*
6	<i>Mishandling your protected personal information (e.g., unauthorized release of medical history, losing records, not keeping track of complaints or concerns)?</i>	Salah menangani informasi pribadi Anda yang dilindungi (misalnya, rilis riwayat medis yang tidak sah, kehilangan catatan, tidak menyimpan jejak keluhan atau kekhawatiran)?	Rumah sakit tidak melakukan pencatatan riwayat pengobatan/perawatan.*
7	<i>Covering up adverse medical events (e.g., not immediately informing you of a mistake in treatment, withholding information about healthcare coverage, or not disclosing prior records of know risks for a treatment)?</i>	Menutupi kejadian medis yang merugikan (mis., Tidak segera memberi tahu Anda tentang kesalahan dalam pengobatan, menahan informasi tentang cakupan perawatan kesehatan, atau tidak mengungkapkan catatan sebelumnya tentang risiko yang diketahui untuk pengobatan)?	Rumah sakit selalu menutupi kesalahan yang terjadi selama pengobatan.*
8	<i>Denying your experience in some way (e.g., your concerns were treated as invalid, your prior history was dismissed as unimportant)?</i>	Menyangkal pengalaman Anda dengan cara tertentu (mis., Kekhawatiran Anda dianggap tidak valid, riwayat Anda sebelumnya dianggap tidak penting)?	Rumah sakit tidak pernah melakukan penelusuran data kesehatan masa lalu pasien.*

\*kode perhitungan data dibalik

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Betrayal Institutional (Smith, 2017)</b>			
9	<i>Punishing you in some way for reporting a negative healthcare experience (e.g., you were labeled as problematic or responsible for a lack of recovery or timely healthcare delivery)?</i>	Menghukum Anda dengan cara tertentu karena melaporkan pengalaman perawatan kesehatan yang negatif (misalnya, Anda dicap bermasalah atau bertanggung jawab atas a kurangnya pemulihan atau pemberian layanan kesehatan tepat waktu)?	Rumah sakit tidak pernah merespon pengaduan pelayanan dengan baik.*
10	<i>Suggesting your experience might affect the reputation of the institution (e.g., your experience was contrasted with the "typical" one, you were discouraged from seeking a second opinion or sharing your experiences with others)?</i>	Menyarankan pengalaman Anda mungkin memengaruhi reputasi institusi (misalnya, pengalaman Anda dikontraskan dengan yang "biasa", Anda tidak disarankan untuk mencari opini kedua atau berbagi pengalaman Anda dengan orang lain)?	Rumah sakit tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk membandingkan metode pengobatan/perawatan dengan rumah sakit lain.*
11	<i>Creating an environment where you no longer felt like a valued member of the institution (e.g., you had to repeatedly remind providers of your identity or treatment history, your primary identity was your medical condition rather than a person, you were discriminated against due to a personal characteristic)?</i>	Menciptakan lingkungan di mana Anda tidak lagi merasa sebagai anggota lembaga yang berharga (misalnya, Anda harus berulang kali mengingatkan penyedia identitas atau riwayat perawatan Anda, identitas utama Anda adalah kondisi medis Anda daripada seseorang, Anda didiskriminasi karena karakteristik pribadi)?	Rumah sakit ini tidak memiliki perekaman data pasien yang baik.*

\*kode perhitungan data dibalik

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Betrayal Institutional (Smith, 2017)</b>			
12	<i>Creating an environment where continuing to seek care was difficult for you (e.g., your appointments were repeatedly changed or cancelled at short notice, seeking healthcare was financially or personally difficult and not supported by the institution)?</i>	Menciptakan lingkungan di mana Anda sulit terus mencari perawatan (misalnya, janji temu Anda berulang kali diubah atau dibatalkan dalam waktu singkat, mencari perawatan kesehatan sulit secara finansial atau pribadi dan tidak didukung oleh institusi)?	Rumah sakit seringkali membatalkan jadwal pelayanan.*
13	<i>Prior to this experience, was this an institution or organization you trusted?</i>	Sebelum pengalaman ini, apakah ini lembaga atau organisasi yang Anda percayai?	Berdasarkan pengalaman saya, rumah sakit ini merupakan pelayanan kesehatan dapat dipercaya.
14	<i>Have you sought healthcare from this institution since having any of these experiences?</i>	Sudahkah Anda mencari perawatan kesehatan dari institusi ini karena memiliki salah satu pengalaman ini?	Saya memilih perawatan di rumah sakit ini karena memiliki pelayanan terbaik

\*kode perhitungan data dibalik



Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<i>Patient trust in a physician (Dugan et al., 2005)</i>			
1	<i>Sometimes Dr. _ [INSERT NAME OF DR.]_ cares more about what is convenient for (him/her) than about your medical needs.</i>	Terkadang Dr. _ [MASUKKAN NAMA DR.] _ peduli lebih banyak tentang apa yang nyaman bagi (dia) daripada tentang kebutuhan medis Anda.	Terkadang dokter lebih memperdulikan kenyamanan pribadinya.*
2	<i>Dr. _ [INSERT NAME OF DR.]_ is extremely thorough and careful.</i>	Dr. _ [MASUKKAN NAMA DR.] _ Sangat teliti dan hati-hati.	Dokter sangat teliti.
3	<i>You completely trust Dr. _ [INSERT NAME OF DR.]'s decisions about which medical treatments are best for you.</i>	Anda sepenuhnya mempercayai Dr. _ [MASUKKAN NAMA DR.] keputusan tentang perawatan medis mana yang terbaik kamu.	Saya percaya sepenuhnya dengan keputusan dokter mengenai perawatan medis terbaik yang diberikan.
4	<i>Dr. _ [INSERT NAME OF DR.]_ is totally honest in telling you about all of the different treatment options available for your condition.</i>	Dr. _ [MASUKKAN NAMA DR.] _ sangat jujur dalam bercerita Anda tentang semua pilihan perawatan berbeda yang tersedia untuk kondisi mu.	Dokter sangat jujur dalam menjelaskan semua pilihan perawatan berbeda yang tersedia untuk kondisi anda.
5	<i>All in all, you have complete trust in Dr. _ [INSERT NAME OF DR.]_.</i>	Secara keseluruhan, Anda memiliki kepercayaan penuh pada Dr. _ [INSERT NAMA DR.]	Secara keseluruhan saya sangat percaya pada dokter yang menjadi pilihan saya.

\*kode perhitungan data dibalik

## Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<b>Trust Patient in Health Care (Straten et al., 2002 dalam Schee et al., 2006)</b>			
<b>1. Patient centred focus</b>			
1	<i>Doctors will take their patients seriously</i>	Dokter akan menangani pasiennya dengan serius	Dokter selalu menangani saya dengan sangat serius.
2	<i>Doctors will pay sufficient attention to their patients</i>	Dokter akan memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya	Dokter selalu memberikan perhatian yang cukup kepada saya.
3	<i>Doctors will listen to their patients</i>	Dokter akan mendengarkan pasiennya	Dokter selalu mendengarkan setiap keluhan saya.
4	<i>Doctors spend enough time on their patients</i>	Dokter menghabiskan cukup waktu untuk pasien mereka	Dokter selalu menyediakan waktu yang cukup untuk berdiskusi
<b>2. Macro level policies</b>			
5	<i>Cost-cutting will not be to the disadvantage of patients</i>	Pemotongan biaya tidak akan merugikan pasien	Rumah sakit tidak mengurangi kualitas pelayanan meski melakukan penurunan harga.
6	<i>Patients will be able to meet their own financial contribution requirement</i>	Pasien akan dapat memenuhi persyaratan kontribusi keuangan mereka sendiri	Pasien dapat menyesuaikan perawatan sesuai dengan dana yang dimiliki.
7	<i>Waiting lists will not be at the costs of medical help and care to patients</i>	Daftar tunggu tidak akan menanggung biaya bantuan medis dan perawatan pasien	Rumah sakit tidak memungut biaya untuk mendaftarkan diri dalam perawatan.
8	<i>Patient will not be the victim of rising costs of health care</i>	Pasien tidak akan menjadi korban dari meningkatnya biaya perawatan kesehatan	Rumah sakit tidak membebankan kenaikan biaya perawatan kepada pasien.
9	<i>Waiting lists will never be too long.</i>	Daftar tunggu tidak akan pernah terlalu panjang	Daftar tunggu dirumah sakit ini tidak terlalu lama.
<b>3. Professional expertise</b>			
10	<i>Doctors can do everything</i>	Dokter bisa melakukan segalanya	Dokter memahami setiap masalah yang saya hadapi.
11	<i>Doctors know everything about all sorts of diseases</i>	Dokter tahu segalanya tentang segala macam penyakit	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup untuk setiap penyakit.
12	<i>New treatments are put into practice in the health care system</i>	Perawatan baru dipraktikkan dalam sistem perawatan kesehatan	Dokter selalu memberikan perawatan terbaru dalam setiap perawatan kesehatan.

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<i>Trust Patient in Health Care (Straten et al., 2002 dalam Schee et al., 2006)</i>			
<b>3. Professional expertise</b>			
13	<i>The education and training of doctors in this country is one of the world's best</i>	Pendidikan dan pelatihan dokter di negara ini adalah salah satu yang terbaik di dunia	Pendidikan dokter dinegara ini adalah salah satu yang terbaik di dunia.
<b>4. Quality of care</b>			
14	<i>The right dosage will be given</i>	Dosis yang tepat akan diberikan	Dokter selalu memberikan dosis obat yang tepat.
15	<i>Doctors won't prescribe medicine too late</i>	Dokter tidak akan terlambat meresepkan obat	Dokter selalu memberikan resep dengan tepat waktu.
16	<i>Patients receive correct medication</i>	Pasien menerima pengobatan yang benar	Saya selalu mendapatkan pengobatan yang tepat.
17	<i>A lot of care is taken to keep patients' medical information confidential in the health service /Doctors won't do too few tests</i>	Banyak perhatian diambil untuk menjaga kerahasiaan informasi medis pasien di layanan kesehatan	Rumah sakit selalu menjaga kerahasiaan data medis saya.
18	<i>Doctors will give the patients the best treatment</i>	Dokter akan memberikan perawatan terbaik kepada pasien	Dokter selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
19	<i>Doctors will make the right diagnosis</i>	Dokter akan membuat diagnosis yang tepat	Dokter selalu memberikan diagnosa yang tepat.
<b>5. Communication and provision of information</b>			
20	<i>Patients will get sufficient information about the effects of the treatment</i>	Pasien akan mendapatkan informasi yang cukup tentang efek pengobatan	Saya selalu mendapatkan informasi yang cukup akan efek samping dari setiap perawatan.
21	<i>Patients will get sufficient information about the treatment options</i>	Pasien akan mendapatkan informasi yang cukup tentang pilihan pengobatan	Saya selalu mendapatkan informasi yang cukup akan pilihan metode perawatan.
22	<i>Patients will be given information that they can understand</i>	Pasien akan diberikan informasi yang bisa mereka pahami	Saya selalu diberikan informasi yang mudah dipahami.

Lampiran 2

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (lanjutan)

No	Original	Translete	Operasionalisasi
<i>Trust Patient in Health Care (Straten et al., 2002 dalam Schee et al., 2006)</i>			
<b>5. Communication and provision of information</b>			
23	<i>Patients will get sufficient information about the cause of their problems</i>	Pasien akan mendapatkan informasi yang cukup tentang penyebab masalahnya	Saya selalu mendapatkan informasi yang cukup akan penyebab dari kondisi kesehatan saya.
24	<i>Doctors will discuss things thoroughly with their patients</i>	Dokter akan mendiskusikan banyak hal dengan pasiennyaKomunikasi dan penyediaan informasi	Saya selalu bisa mendiskusikan banyak hal dengan dokter
<b>6. Quality of Cooperation</b>			
25	<i>Health care providers are good at co-operating with each other</i>	Penyedia layanan kesehatan pandai bekerja sama satu sama lain	Penyedia layanan kesehatan pandai bekerja sama satu sama lain.
26	<i>Doctors won't give conflicting information</i>	Dokter tidak akan memberikan informasi yang bertentangan	Dokter tidak akan memberikan informasi yang salah.
27	<i>The tendency towards a high degree of specialization does not cause problems</i>	Kecenderungan kearah tingkat spesialisasi yang tinggi tidak menjadi masalah	Penyedia layanan cenderung tidak pernah mengalami masalah dengan pasien.

### Lampiran 3

#### Kuesioner Penelitian

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara sekalian.

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul Indonesia, bermaksud mengadakan survey untuk meningkatkan pelayanan dan loyalitas serta kepuasan pasien di rumah sakit. Mohon bantuannya dengan mengisi pertanyaan yang kami berikan lewat *Whats App* dengan meng"klik" *link google form*, kemudian setelah selesai mohon di "klik" *submit*/ kirim lewat *Whats App* tersebut. Kepedulian Bapak/Ibu/Saudara sekalian sangat berguna untuk kemajuan pelayanan rumah sakit.

Banyak terimakasih

Salam

AH

#### Deskripsi:

##### 1. Identitas

Jenis kelamin : L/ P

Umur (diisi) :

Pendidikan. : S3/ S2/ S1/ D4/ D3/ D1/ SMA & sederajat/ SMP & sederajat/ SD & sederajat/ Tidak sekolah

Pekerjaan. : TNI/ PNS/ Wiraswasta/ Pensiunan/ Tidak bekerja

Tempat tinggal : Jakarta/ Bogor/ Depok/ Tangerang/ Bekasi/ diluar Jabodetabek

Sudah berapa kali Anda melakukan perawatan di Rumah Sakit X: a. < 2 kali  
b. > 2 kali

##### 2. Kuesioner

Saya mohon untuk kesediaan Bapak/Ibu/Saudara sekalian, untuk memberikan pendapat terkait pernyataan-pernyataan berikut dengan cara menyilang kotak pada salah satu nomer yang dapat dipilih pada skala 1 sampai 5. Nomor skala menunjukkan seberapa dekat jawaban Bapak/Ibu/Saudara sekalian dengan pilihan yang tersedia, sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. ASTS (ASTS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	SS (5)
1	Dokter dapat menjawab semua pertanyaan saya dengan sangat baik					
2	Perawat dapat menjawab semua pertanyaan saya dengan sangat baik					
3	Saya dapat mendiskusikan kecemasan akan kondisi kesehatan dengan dokter					
4	Dokter selalu fokus ketika melakukan pelayanan					

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	SS (5)
5	Dokter selalu terlibat dalam setiap pemilihan perawatan					
6	Dokter memperlakukan saya dengan baik					
7	Saya mendiskusikan kecemasan akan kondisi kesehatan dengan perawat					
8	Staf selalu bersedia membahas keraguan akan pemilihan perawatan					
9	Saya tidak pernah merasakan sakit saat melakukan perawatan					
10	Perawat selalu bertindak untuk mengurangi rasa sakit yang saya alami					
11	Dokter selalu memberikan kesempatan kepada keluarga untuk berdiskusi					
12	Dokter selalu memberikan informasi yang berguna untuk keluarga dalam membantu tahapan pemulihan					
13	Dokter selalu menginformasikan kegunaan dari setiap obat					
14	Dokter selalu menginformasikan efek samping dari setiap obat					
15	Dokter selalu menginformasikan gejala berbahaya yang bisa dialami dalam pengobatan rawat jalan					
16	Rumah sakit tidak memberikan penjelasan akan efek samping dari perawatan					
17	Saya memiliki ekspektasi yang rendah akan kualitas pelayanan di rumah sakit ini					
18	Rumah sakit tidak memiliki ketentuan perawatan yang jelas					
19	Rumah sakit ini tidak memiliki sarana layanan pengaduan pelayanan yang baik					
20	Rumah sakit sering memberikan informasi yang tidak relevan					
21	Rumah sakit tidak melakukan pencatatan riwayat pengobatan					
22	Rumah sakit selalu menutupi kesalahan yang terjadi selama pengobatan					
23	Rumah sakit tidak pernah melakukan penelusuran data kesehatan masa lalu pasien					
24	Rumah sakit tidak pernah merespon pengaduan pelayanan dengan baik					
25	Rumah sakit tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk membandingkan metode pengobatan dengan rumah sakit lain					
26	Rumah sakit ini tidak memiliki perekaman data pasien yang baik					
27	Rumah sakit seringkali membatalkan atau mengubah jadwal pelayanan					
28	Berdasarkan pengalaman saya, rumah sakit ini					

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	SS (5)
	merupakan pelayanan kesehatan dapat dipercaya.					
29	Saya memilih perawatan/pengobatan di rumah sakit ini karena memiliki pelayanan terbaik					
30	Terkadang dokter lebih memperdulikan kenyamanan pribadinya					
31	Dokter sangat teliti					
32	Saya percaya sepenuhnya dengan keputusan dokter mengenai perawatan medis terbaik yang diberikan					
33	Dokter sangat jujur dalam menjelaskan semua pilihan perawatan berbeda yang tersedia untuk kondisi anda.					
34	Secara keseluruhan saya sangat percaya pada dokter yang menjadi pilihan saya					
35	Dokter selalu menangani saya dengan sangat serius					
36	Dokter selalu memberikan perhatian yang cukup kepada saya					
37	Dokter selalu mendengarkan setiap keluhan saya					
38	Dokter selalu menyediakan waktu yang cukup untuk berdiskusi					
39	Rumah sakit tidak mengurangi kualitas pelayanan meski melakukan penurunan harga					
40	Pasien dapat menyesuaikan perawatan sesuai dengan dana yang dimiliki					
41	Rumah sakit tidak memungut biaya untuk mendaftarkan diri dalam perawatan					
42	Rumah sakit tidak membebankan kenaikan biaya perawatan kepada pasien					
43	Daftar tunggu dirumah sakit ini tidak terlalu lama					
44	Dokter memahami setiap masalah yang saya hadapi					
45	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup untuk setiap penyakit					
46	Dokter selalu memberikan perawatan terbaru dalam setiap perawatan kesehatan					
47	Pendidikan dokter dinegara ini adalah salah satu yang terbaik di dunia					
48	Dokter selalu memberikan dosis obat yang tepat					
49	Dokter selalu memberikan resep dengan tepat waktu					
50	Saya selalu mendapatkan pengobatan yang tepat					
51	Rumah sakit selalu menjaga kerahasiaan data medis saya					
52	Dokter selalu memberikan pelayanan yang					

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	SS (5)
	terbaik					
53	Dokter selalu memberikan diagnosa yang tepat					
54	Saya selalu mendapatkan informasi yang cukup akan efek samping dari setiap perawatan					
55	Saya selalu mendapatkan informasi yang cukup akan pilihan metode perawatan					
56	Saya selalu diberikan informasi yang mudah dipahami					
57	Saya selalu mendapatkan informasi yang cukup akan penyebab dari kondisi kesehatan saya.					
58	Saya selalu bisa mendiskusikan banyak hal dengan dokter					
59	Penyedia layanan kesehatan pandai bekerja sama satu sama lain					
60	Dokter tidak akan memberikan informasi yang salah					
61	Penyedia layanan cenderung tidak pernah mengalami masalah dengan pasien					







Risk	Medical Experiences													Survival Experiences													Patient's Trust Experiences													Trust Experiences in Health Care																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	M61	M62	M63	M64	M65	M66	M67	M68	M69	M70	M71	M72	M73	M74	M75	M76	M77	M78	M79	M80	M81	M82	M83	M84	M85	M86	M87	M88	M89	M90	M91	M92	M93	M94	M95	M96	M97	M98	M99	M100	M101	M102	M103	M104	M105	M106	M107	M108	M109	M110	M111	M112	M113	M114	M115	M116	M117	M118	M119	M120	M121	M122	M123	M124	M125	M126	M127	M128	M129	M130	M131	M132	M133	M134	M135	M136	M137	M138	M139	M140	M141	M142	M143	M144	M145	M146	M147	M148	M149	M150	M151	M152	M153	M154	M155	M156	M157	M158	M159	M160	M161	M162	M163	M164	M165	M166	M167	M168	M169	M170	M171	M172	M173	M174	M175	M176	M177	M178	M179	M180	M181	M182	M183	M184	M185	M186	M187	M188	M189	M190	M191	M192	M193	M194	M195	M196	M197	M198	M199	M200	M201	M202	M203	M204	M205	M206	M207	M208	M209	M210	M211	M212	M213	M214	M215	M216	M217	M218	M219	M220	M221	M222	M223	M224	M225	M226	M227	M228	M229	M230	M231	M232	M233	M234	M235	M236	M237	M238	M239	M240	M241	M242	M243	M244	M245	M246	M247	M248	M249	M250	M251	M252	M253	M254	M255	M256	M257	M258	M259	M260	M261	M262	M263	M264	M265	M266	M267	M268	M269	M270	M271	M272	M273	M274	M275	M276	M277	M278	M279	M280	M281	M282	M283	M284	M285	M286	M287	M288	M289	M290	M291	M292	M293	M294	M295	M296	M297	M298	M299	M300	M301	M302	M303	M304	M305	M306	M307	M308	M309	M310	M311	M312	M313	M314	M315	M316	M317	M318	M319	M320	M321	M322	M323	M324	M325	M326	M327	M328	M329	M330	M331	M332	M333	M334	M335	M336	M337	M338	M339	M340	M341	M342	M343	M344	M345	M346	M347	M348	M349	M350	M351	M352	M353	M354	M355	M356	M357	M358	M359	M360	M361	M362	M363	M364	M365	M366	M367	M368	M369	M370	M371	M372	M373	M374	M375	M376	M377	M378	M379	M380	M381	M382	M383	M384	M385	M386	M387	M388	M389	M390	M391	M392	M393	M394	M395	M396	M397	M398	M399	M400	M401	M402	M403	M404	M405	M406	M407	M408	M409	M410	M411	M412	M413	M414	M415	M416	M417	M418	M419	M420	M421	M422	M423	M424	M425	M426	M427	M428	M429	M430	M431	M432	M433	M434	M435	M436	M437	M438	M439	M440	M441	M442	M443	M444	M445	M446	M447	M448	M449	M450	M451	M452	M453	M454	M455	M456	M457	M458	M459	M460	M461	M462	M463	M464	M465	M466	M467	M468	M469	M470	M471	M472	M473	M474	M475	M476	M477	M478	M479	M480	M481	M482	M483	M484	M485	M486	M487	M488	M489	M490	M491	M492	M493	M494	M495	M496	M497	M498	M499	M500	M501	M502	M503	M504	M505	M506	M507	M508	M509	M510	M511	M512	M513	M514	M515	M516	M517	M518	M519	M520	M521	M522	M523	M524	M525	M526	M527	M528	M529	M530	M531	M532	M533	M534	M535	M536	M537	M538	M539	M540	M541	M542	M543	M544	M545	M546	M547	M548	M549	M550	M551	M552	M553	M554	M555	M556	M557	M558	M559	M560	M561	M562	M563	M564	M565	M566	M567	M568	M569	M570	M571	M572	M573	M574	M575	M576	M577	M578	M579	M580	M581	M582	M583	M584	M585	M586	M587	M588	M589	M590	M591	M592	M593	M594	M595	M596	M597	M598	M599	M600	M601	M602	M603	M604	M605	M606	M607	M608	M609	M610	M611	M612	M613	M614	M615	M616	M617	M618	M619	M620	M621	M622	M623	M624	M625	M626	M627	M628	M629	M630	M631	M632	M633	M634	M635	M636	M637	M638	M639	M640	M641	M642	M643	M644	M645	M646	M647	M648	M649	M650	M651	M652	M653	M654	M655	M656	M657	M658	M659	M660	M661	M662	M663	M664	M665	M666	M667	M668	M669	M670	M671	M672	M673	M674	M675	M676	M677	M678	M679	M680	M681	M682	M683	M684	M685	M686	M687	M688	M689	M690	M691	M692	M693	M694	M695	M696	M697	M698	M699	M700	M701	M702	M703	M704	M705	M706	M707	M708	M709	M710	M711	M712	M713	M714	M715	M716	M717	M718	M719	M720	M721	M722	M723	M724	M725	M726	M727	M728	M729	M730	M731	M732	M733	M734	M735	M736	M737	M738	M739	M740	M741	M742	M743	M744	M745	M746	M747	M748	M749	M750	M751	M752	M753	M754	M755	M756	M757	M758	M759	M760	M761	M762	M763	M764	M765	M766	M767	M768	M769	M770	M771	M772	M773	M774	M775	M776	M777	M778	M779	M780	M781	M782	M783	M784	M785	M786	M787	M788	M789	M790	M791	M792	M793	M794	M795	M796	M797	M798	M799	M800	M801	M802	M803	M804	M805	M806	M807	M808	M809	M810	M811	M812	M813	M814	M815	M816	M817	M818	M819	M820	M821	M822	M823	M824	M825	M826	M827	M828	M829	M830	M831	M832	M833	M834	M835	M836	M837	M838	M839	M840	M841	M842	M843	M844	M845	M846	M847	M848	M849	M850	M851	M852	M853	M854	M855	M856	M857	M858	M859	M860	M861	M862	M863	M864	M865	M866	M867	M868	M869	M870	M871	M872	M873	M874	M875	M876	M877	M878	M879	M880	M881	M882	M883	M884	M885	M886	M887	M888	M889	M890	M891	M892	M893	M894	M895	M896	M897	M898	M899	M900	M901	M902	M903	M904	M905	M906	M907	M908	M909	M910	M911	M912	M913	M914	M915	M916	M917	M918	M919	M920	M921	M922	M923	M924	M925	M926	M927	M928	M929	M930	M931	M932	M933	M934	M935	M936	M937	M938	M939	M940	M941	M942	M943	M944	M945	M946	M947	M948	M949	M950	M951	M952	M953	M954	M955	M956	M957	M958	M959	M960	M961	M962	M963	M964	M965	M966	M967	M968	M969	M970	M971	M972	M973	M974	M975	M976	M977	M978	M979	M980	M981	M982	M983	M984	M985	M986	M987	M988	M989	M990	M991	M992	M993	M994	M995	M996	M997	M998	M999









Lampiran 4

C. Data Responden

<b>Demografi</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Jumlah (Responden)</b>	<b>Persentase</b>
<b>Jenis kelamin</b>	Pria	117	38%
	Perempuan	188	62%
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>100%</b>
<b>Usia saat ini</b>	< 30 tahun	182	60%
	31 - 40 tahun	62	20%
	> 41 tahun	61	20%
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan akhir</b>	S3	-	-
	S2	7	0,022%
	S1	186	68%
	D4	3	0,08%
	D3	44	14%
	D1	-	-
	SMA & sederajat	53	17%
	SMP & sederajat	12	0,6%
	SD & sederajat	-	-
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan saat ini</b>	TNI	6	0,010%
	PNS	35	11%
	Wiraswasta	157	51%
	Pensiunan	5	0,012%
	Tidak bekerja	102	38%
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>100%</b>



**Lampiran 5**

**A. Output Pretes Uji Validitas dan Relibilitas 30 Responden**

**Variabel Medical Experiences**

**1. Variabel *Medical Experiences* dimensi *information and education***

FACTOR

```

/VARIABLES ME1 ME2
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS ME1 ME2
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	13.576
	df
	1
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		ME1	ME2
Anti-image Covariance	ME1	.610	-.381
	ME2	-.381	.610
Anti-image Correlation	ME1	.500 <sup>a</sup>	-.624
	ME2	-.624	.500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
ME1	1.000	.812
ME2	1.000	.812

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
ME1	.901
ME2	.901

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.764	.769	2

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ME1	4.6000	.62146	30
ME2	4.3333	.71116	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ME1	4.3333	.506	.624	.390	.
ME2	4.6000	.386	.624	.390	.

## 2. Medical Experiences dimensi emotional comfort

FACTOR

```

/VARIABLES ME3 ME4 ME5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS ME3 ME4 ME5
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.623
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	53.389
	df
	3
	Sig.
	.000

### Anti-image Matrices

		ME3	ME4	ME5
Anti-image Covariance	ME3	.184	-.162	-.071
	ME4	-.162	.190	-.027
	ME5	-.071	-.027	.734
Anti-image Correlation	ME3	.576 <sup>a</sup>	-.866	-.193
	ME4	-.866	.581 <sup>a</sup>	-.072
	ME5	-.193	-.072	.922 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
ME3	1.000	.886
ME4	1.000	.871
ME5	1.000	.530

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
ME3	.942
ME4	.933
ME5	.728

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.841	.838	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ME3	4.6000	.62146	30
ME4	4.5667	.72793	30
ME5	4.6000	.56324	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ME3	9.1667	1.247	.845	.816	.641
ME4	9.2000	1.062	.809	.810	.675
ME5	9.1667	1.730	.512	.266	.941

### 3. *Medical Experiences dimensi respect patient preferences*

FACTOR

```

/VARIABLES ME6 ME7 ME8
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS ME6 ME7 ME8
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.674
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 35.219
	df 3
	Sig. .000

**Anti-image Matrices**

		ME6	ME7	ME8
Anti-image Covariance	ME6	.663	-.152	-.084
	ME7	-.152	.374	-.260
	ME8	-.084	-.260	.402
Anti-image Correlation	ME6	.832 <sup>a</sup>	-.305	-.162
	ME7	-.305	.625 <sup>a</sup>	-.671
	ME8	-.162	-.671	.643 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
ME6	1.000	.619
ME7	1.000	.827
ME8	1.000	.794

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
ME6	.787
ME7	.909
ME8	.891

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.821	.828	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ME6	4.6667	.60648	30
ME7	4.2000	.80516	30
ME8	4.1667	.94989	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ME6	8.3667	2.723	.574	.337	.861
ME7	8.8333	1.868	.783	.626	.640
ME8	8.8667	1.568	.744	.598	.704

#### 4. Medical Experiences dimensi physical comfort

FACTOR

```

/VARIABLES ME9 ME10
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS ME9 ME10
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	11.107
	df
	1
	Sig.
	.001

#### Anti-image Matrices

		ME9	ME10
Anti-image Covariance	ME9	.668	-.385
	ME10	-.385	.668
Anti-image Correlation	ME9	.500 <sup>a</sup>	-.576
	ME10	-.576	.500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### Communalities

	Initial	Extraction
ME9	1.000	.788
ME10	1.000	.788

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
ME9	.888
ME10	.888

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.731	2

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ME9	3.9333	.94443	30
ME10	4.3333	.80230	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ME9	4.3333	.644	.576	.332	.
ME10	3.9333	.892	.576	.332	.

**5. Medical Experiences dimensi Involvement of family and friends**

FACTOR

```

/VARIABLES ME11 ME12
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS ME11 ME12
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	31.674
	df
	1
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		ME11	ME12
Anti-image Covariance	ME11	.316	-.261
	ME12	-.261	.316
Anti-image Correlation	ME11	.500 <sup>a</sup>	-.827
	ME12	-.827	.500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
ME11	1.000	.913
ME12	1.000	.913

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
ME11	.956
ME12	.956

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.905	2

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ME11	4.5667	.62606	30
ME12	4.6333	.61495	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ME11	4.6333	.378	.827	.684	.
ME12	4.5667	.392	.827	.684	.

### 6. Medical Experiences dimensi Continuity and transition

FACTOR

```

/VARIABLES ME13 ME14 ME15
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS ME13 ME14 ME15
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.580
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	79.377
	df
	3
	Sig.
	.000

#### Anti-image Matrices

		ME13	ME14	ME15
Anti-image Covariance	ME13	.090	-.099	-.116
	ME14	-.099	.143	.078
	ME15	-.116	.078	.327
Anti-image Correlation	ME13	.546 <sup>a</sup>	-.872	-.674
	ME14	-.872	.581 <sup>a</sup>	.359
	ME15	-.674	.359	.637 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
ME13	1.000	.957
ME14	1.000	.853
ME15	1.000	.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
ME13	.978
ME14	.923
ME15	.868

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.914	3

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ME13	4.4667	.77608	30
ME14	4.4000	.89443	30
ME15	4.5000	.73108	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ME13	8.9000	2.162	.949	.910	.766
ME14	8.9667	2.033	.822	.857	.882
ME15	8.8667	2.671	.721	.673	.950

### Variabel Betrayal Institutional

FACTOR

```
/VARIABLES BI1 BI2 BI3 BI4 BI5 BI6 BI7 BI8 BI9 BI10 BI11 BI12 BI13 BI14
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS BI1 BI2 BI3 BI4 BI5 BI6 BI7 BI8 BI9 BI10 BI11 BI12 BI13 BI14
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
```



**Anti-image Matrices**

	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14	
Anti-image Covariance	BI1	.376	-.057	-.060	.002	.084	-.045	.004	.022	-.038	-.010	.015	.042	.022	-.016
	BI2	-.057	.098	.012	-.018	-.063	.011	-.014	.005	-.072	.039	-.043	-.027	-.021	.022
	BI3	-.060	.012	.124	-.037	-.037	.001	-.031	.011	-.006	.010	-.008	-.029	-.025	.016
	BI4	.002	-.018	-.037	.084	-.013	.022	-.021	-.036	.015	-.022	.056	-.011	-.005	.008
	BI5	.084	-.063	-.037	-.013	.200	-.038	.008	.003	.056	-.028	.002	.043	.019	-.015
	BI6	-.045	.011	.001	.022	-.038	.069	-.034	-.001	-.007	-.012	.026	-.045	-.031	.032
	BI7	.004	-.014	-.031	-.021	.008	-.034	.106	.011	-.004	.008	-.038	.015	.031	-.021
	BI8	.022	.005	.011	-.036	.003	-.001	.011	.071	-.027	-.015	-.030	-.004	-.002	.006
	BI9	-.038	-.072	-.006	.015	.056	-.007	-.004	-.027	.143	-.046	.044	.030	.011	-.015
	BI10	-.010	.039	.010	-.022	-.028	-.012	.008	-.015	-.046	.052	-.041	-.010	.004	-.005
	BI11	.015	-.043	-.008	.056	.002	.026	-.038	-.030	.044	-.041	.111	-.011	-.016	.016
	BI12	.042	-.027	-.029	-.011	.043	-.045	.015	-.004	.030	-.010	-.011	.070	.036	-.031
	BI13	.022	-.021	-.025	-.005	.019	-.031	.031	-.002	.011	.004	-.016	.036	.067	-.056
	BI14	-.016	.022	.016	.008	-.015	.032	-.021	.006	-.015	-.005	.016	-.031	-.056	.058
Anti-image Correlation	BI1	.872 <sup>a</sup>	-.296	-.277	.011	.307	-.279	.022	.134	-.163	-.070	.075	.262	.140	-.111
	BI2	-.296	.831 <sup>a</sup>	.106	-.198	-.449	.134	-.142	.062	-.612	.543	-.416	-.323	-.263	.296
	BI3	-.277	.106	.927 <sup>a</sup>	-.366	-.235	.012	-.271	.121	-.045	.127	-.065	-.310	-.278	.189
	BI4	.011	-.198	-.366	.883 <sup>a</sup>	-.101	.293	-.227	-.469	.141	-.330	.575	-.144	-.073	.117
	BI5	.307	-.449	-.235	-.101	.890 <sup>a</sup>	-.327	.053	.027	.330	-.270	.012	.363	.162	-.143
	BI6	-.279	.134	.012	.293	-.327	.848 <sup>a</sup>	-.394	-.015	-.070	-.197	.293	-.652	-.462	.497
	BI7	.022	-.142	-.271	-.227	.053	-.394	.922 <sup>a</sup>	.122	-.035	.108	-.352	.169	.373	-.270
	BI8	.134	.062	.121	-.469	.027	-.015	.122	.937 <sup>a</sup>	-.265	-.248	-.342	-.055	-.022	.099
	BI9	-.163	-.612	-.045	.141	.330	-.070	-.035	-.265	.844 <sup>a</sup>	-.526	.347	.300	.110	-.162
	BI10	-.070	.543	.127	-.330	-.270	-.197	.108	-.248	-.526	.866 <sup>a</sup>	-.542	-.159	.063	-.092
	BI11	.075	-.416	-.065	.575	.012	.293	-.352	-.342	.347	-.542	.837 <sup>a</sup>	-.125	-.182	.193
	BI12	.262	-.323	-.310	-.144	.363	-.652	.169	-.055	.300	-.159	-.125	.840 <sup>a</sup>	.527	-.485
	BI13	.140	-.263	-.278	-.073	.162	-.462	.373	-.022	.110	.063	-.182	.527	.793 <sup>a</sup>	-.891
	BI14	-.111	.296	.189	.117	-.143	.497	-.270	.099	-.162	-.092	.193	-.485	-.891	.815 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
BI1	1.000	.365
BI2	1.000	.774
BI3	1.000	.807
BI4	1.000	.833
BI5	1.000	.719
BI6	1.000	.861
BI7	1.000	.871
BI8	1.000	.841
BI9	1.000	.656
BI10	1.000	.830
BI11	1.000	.734
BI12	1.000	.847
BI13	1.000	.682
BI14	1.000	.748

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component	
	1	
BI1	.604	
BI2	.880	
BI3	.898	
BI4	.912	
BI5	.848	
BI6	.928	
BI7	.933	
BI8	.917	
BI9	.810	
BI10	.911	
BI11	.857	
BI12	.920	
BI13	-.826	
BI14	-.865	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.889	14

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
BI1	2.7000	1.31700	30
BI2	2.9000	1.37339	30
BI3	3.0667	1.55216	30
BI4	2.8667	1.40770	30
BI5	2.7667	1.45468	30
BI6	3.0333	1.73172	30
BI7	3.0000	1.50860	30
BI8	3.0000	1.46217	30
BI9	3.0333	1.42595	30
BI10	3.0667	1.46059	30
BI11	3.2667	1.65952	30
BI12	3.0667	1.43679	30
BI13	2.6667	1.60459	30
BI14	2.6333	1.58622	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BI1	38.3667	153.275	.570	.624	.872
BI2	38.1667	143.730	.849	.902	.859
BI3	38.0000	138.897	.882	.876	.856
BI4	38.2000	142.234	.875	.916	.858
BI5	38.3000	143.597	.799	.800	.861
BI6	38.0333	134.792	.890	.931	.853
BI7	38.0667	139.651	.888	.894	.856
BI8	38.0667	141.030	.876	.929	.857
BI9	38.0333	144.240	.797	.857	.861
BI10	38.0000	140.759	.886	.948	.856
BI11	37.8000	139.407	.802	.889	.859
BI12	38.0000	141.655	.873	.930	.857
BI13	38.4000	204.731	-.734	.933	.930
BI14	38.4333	206.599	-.779	.942	.931

**Variabel Patient trust in a doctor**

FACTOR

```

/VARIABLES PTP1 PTP2 PTP3 PTP4 PTP5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS PTP1 PTP2 PTP3 PTP4 PTP5
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.700
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	190.332
	df
	10
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		PTP1	PTP2	PTP3	PTP4	PTP5
Anti-image Covariance	PTP1	.697	-.069	.003	.017	7.626E-5
	PTP2	-.069	.079	-.048	-.043	.031
	PTP3	.003	-.048	.066	.023	-.041
	PTP4	.017	-.043	.023	.054	-.040
	PTP5	7.626E-5	.031	-.041	-.040	.049
Anti-image Correlation	PTP1	.898 <sup>a</sup>	-.295	.015	.090	.000
	PTP2	-.295	.690 <sup>a</sup>	-.664	-.666	.493
	PTP3	.015	-.664	.712 <sup>a</sup>	.393	-.715
	PTP4	.090	-.666	.393	.692 <sup>a</sup>	-.781
	PTP5	.000	.493	-.715	-.781	.662 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
PTP1	1.000	.335
PTP2	1.000	.920
PTP3	1.000	.928
PTP4	1.000	.924
PTP5	1.000	.906

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
PTP1	.579
PTP2	.959
PTP3	.963
PTP4	.961
PTP5	.952

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.931	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PTP1	2.90	1.561	30
PTP2	3.77	1.382	30
PTP3	3.83	1.464	30
PTP4	3.83	1.416	30
PTP5	3.83	1.416	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PTP1	15.27	30.133	.470	.303	.977
PTP2	14.40	25.766	.923	.921	.889
PTP3	14.33	25.057	.916	.934	.889
PTP4	14.33	25.609	.908	.946	.891
PTP5	14.33	25.816	.890	.951	.895

## Variabel Trust Patient in Health Care

### 1. Trust Patient in Health Care dimensi patient centred focus

FACTOR

```

/VARIABLES TPH1 TPH2 TPH3 TPH4
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS TPH1 TPH2 TPH3 TPH4
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.856
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	124.636
	df
	6
	Sig.
	.000

### Anti-image Matrices

		TPH1	TPH2	TPH3	TPH4
Anti-image Covariance	TPH1	.192	-.049	-.077	.006
	TPH2	-.049	.139	-.058	-.077
	TPH3	-.077	-.058	.131	-.045
	TPH4	.006	-.077	-.045	.273
Anti-image Correlation	TPH1	.866 <sup>a</sup>	-.298	-.485	.025
	TPH2	-.298	.840 <sup>a</sup>	-.433	-.395
	TPH3	-.485	-.433	.826 <sup>a</sup>	-.240
	TPH4	.025	-.395	-.240	.901 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
TPH1	1.000	.870
TPH2	1.000	.922
TPH3	1.000	.924
TPH4	1.000	.822

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
TPH1	.933
TPH2	.960
TPH3	.961
TPH4	.907

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.955	.956	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
TPH1	4.6000	.72397	30
TPH2	4.4333	.72793	30
TPH3	4.4667	.73030	30
TPH4	4.3000	.79438	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TPH1	13.2000	4.579	.877	.808	.945
TPH2	13.3667	4.447	.926	.861	.930
TPH3	13.3333	4.437	.927	.869	.930
TPH4	13.5000	4.397	.838	.727	.958

**2. Trust Patient in Health Care dimensi macro level policies**

FACTOR

```

/VARIABLES TPH5 TPH6 TPH7 TPH8 TPH9
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS TPH5 TPH6 TPH7 TPH8 TPH9
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
    
```

/SAVE REG (ALL)  
 /METHOD=CORRELATION.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.693
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	103.714
	df	10
	Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		TPH5	TPH6	TPH7	TPH8	TPH9
Anti-image Covariance	TPH5	.233	-.122	-.113	.006	.060
	TPH6	-.122	.204	-.054	.057	-.146
	TPH7	-.113	-.054	.245	-.138	.070
	TPH8	.006	.057	-.138	.325	-.204
	TPH9	.060	-.146	.070	-.204	.302
Anti-image Correlation	TPH5	.735 <sup>a</sup>	-.557	-.475	.023	.224
	TPH6	-.557	.714 <sup>a</sup>	-.243	.221	-.587
	TPH7	-.475	-.243	.750 <sup>a</sup>	-.489	.257
	TPH8	.023	.221	-.489	.666 <sup>a</sup>	-.650
	TPH9	.224	-.587	.257	-.650	.587 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
TPH5	1.000	.699
TPH6	1.000	.818
TPH7	1.000	.764
TPH8	1.000	.631
TPH9	1.000	.556

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
TPH5	.836
TPH6	.904
TPH7	.874
TPH8	.795
TPH9	.746

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.888	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
TPH5	4.17	.986	30
TPH6	4.33	.802	30
TPH7	3.93	1.143	30
TPH8	3.83	1.147	30
TPH9	3.93	.980	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TPH5	16.03	11.826	.711	.767	.857
TPH6	15.87	12.326	.824	.796	.841
TPH7	16.27	10.547	.776	.755	.841
TPH8	16.37	10.999	.696	.675	.863
TPH9	16.27	12.340	.626	.698	.876

**3. Trust Patient in Health Care dimensi professional expertise**

FACTOR

```

/VARIABLES TPH10 TPH11 TPH12 TPH13
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS TPH10 TPH11 TPH12 TPH13
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.724
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	61.952
	df
	6
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		TPH10	TPH11	TPH12	TPH13
Anti-image Covariance	TPH10	.209	-.153	-.178	-.080
	TPH11	-.153	.365	.006	-.104
	TPH12	-.178	.006	.350	.059
	TPH13	-.080	-.104	.059	.736
Anti-image Correlation	TPH10	.654 <sup>a</sup>	-.555	-.659	-.204
	TPH11	-.555	.779 <sup>a</sup>	.016	-.200
	TPH12	-.659	.016	.715 <sup>a</sup>	.116
	TPH13	-.204	-.200	.116	.853 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
TPH10	1.000	.884
TPH11	1.000	.777
TPH12	1.000	.711
TPH13	1.000	.405

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
TPH10	.940
TPH11	.881
TPH12	.843
TPH13	.637

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.846	.846	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TPH10	4.3000	.83666	30
TPH11	4.5667	.72793	30
TPH12	4.3000	.83666	30
TPH13	4.0000	.78784	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TPH10	12.8667	3.568	.855	.791	.722
TPH11	12.6000	4.179	.760	.635	.775
TPH12	12.8667	3.982	.686	.650	.803
TPH13	13.1667	4.764	.461	.264	.892

#### 4. Trust Patient in Health Care dimensi quality of care

FACTOR

```
/VARIABLES TPH14 TPH15 TPH16 TPH17 TPH18 TPH19
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS TPH14 TPH15 TPH16 TPH17 TPH18 TPH19
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
```



/METHOD=CORRELATION.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.823
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	184.048
	15
	.000

**Anti-image Matrices**

		TPH14	TPH15	TPH16	TPH17	TPH18	TPH19
Anti-image Covariance	TPH14	.407	.022	-.044	-.088	.103	-.102
	TPH15	.022	.066	-.051	-.002	.001	-.006
	TPH16	-.044	-.051	.052	.014	-.023	-.013
	TPH17	-.088	-.002	.014	.315	-.142	-.038
	TPH18	.103	.001	-.023	-.142	.191	-.060
	TPH19	-.102	-.006	-.013	-.038	-.060	.211
Anti-image Correlation	TPH14	.814 <sup>a</sup>	.134	-.305	-.246	.369	-.348
	TPH15	.134	.791 <sup>a</sup>	-.873	-.012	.006	-.050
	TPH16	-.305	-.873	.770 <sup>a</sup>	.106	-.234	-.125
	TPH17	-.246	-.012	.106	.841 <sup>a</sup>	-.577	-.146
	TPH18	.369	.006	-.234	-.577	.817 <sup>a</sup>	-.297
	TPH19	-.348	-.050	-.125	-.146	-.297	.923 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
TPH14	1.000	.573
TPH15	1.000	.847
TPH16	1.000	.885
TPH17	1.000	.672
TPH18	1.000	.787
TPH19	1.000	.855

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
TPH14	.757
TPH15	.920
TPH16	.941
TPH17	.820
TPH18	.887
TPH19	.925

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.939	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
TPH14	4.3000	.59596	30
TPH15	4.2667	.69149	30
TPH16	4.3000	.70221	30
TPH17	4.5333	.77608	30
TPH18	4.5000	.77682	30
TPH19	4.3667	.80872	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TPH14	21.9667	11.551	.669	.593	.944
TPH15	22.0000	10.276	.871	.934	.921
TPH16	21.9667	10.102	.901	.948	.917
TPH17	21.7333	10.271	.752	.685	.936
TPH18	21.7667	9.909	.839	.809	.924
TPH19	21.9000	9.541	.885	.789	.918

**5. Trust Patient in Health Care dimensi communication and provision of information**

FACTOR

```

/VARIABLES TPH20 TPH21 TPH22 TPH23 TPH24
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS TPH20 TPH21 TPH22 TPH23 TPH24
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.707
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	165.258
	df
	10
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

		TPH20	TPH21	TPH22	TPH23	TPH24
Anti-image Covariance	TPH20	.085	-.089	.012	.063	-.055
	TPH21	-.089	.181	-.019	-.104	.049
	TPH22	.012	-.019	.229	-.003	-.055
	TPH23	.063	-.104	-.003	.163	-.066
	TPH24	-.055	.049	-.055	-.066	.060
Anti-image Correlation	TPH20	.657 <sup>a</sup>	-.715	.086	.536	-.770
	TPH21	-.715	.679 <sup>a</sup>	-.092	-.604	.468
	TPH22	.086	-.092	.912 <sup>a</sup>	-.014	-.468
	TPH23	.536	-.604	-.014	.693 <sup>a</sup>	-.661
	TPH24	-.770	.468	-.468	-.661	.663 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
TPH20	1.000	.870
TPH21	1.000	.779
TPH22	1.000	.808
TPH23	1.000	.814
TPH24	1.000	.922

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
TPH20	.932
TPH21	.883
TPH22	.899
TPH23	.902
TPH24	.960

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.952	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TPH20	4.2667	.82768	30
TPH21	4.2667	.78492	30
TPH22	4.3333	.92227	30
TPH23	4.3333	.75810	30
TPH24	4.2667	.86834	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TPH20	17.2000	9.338	.892	.915	.934
TPH21	17.2000	9.890	.816	.819	.947
TPH22	17.1333	9.016	.843	.771	.944
TPH23	17.1333	9.913	.848	.837	.942
TPH24	17.2000	8.924	.936	.940	.926

## 6. Trust Patient in Health Care dimensi quality of Cooperation

FACTOR

```
/VARIABLES TPH25 TPH26 TPH27  
/MISSING LISTWISE  
/ANALYSIS TPH25 TPH26 TPH27  
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC EXTRACTION ROTATION  
/PLOT EIGEN  
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  
/EXTRACTION PC
```

/CRITERIA ITERATE (25)  
 /ROTATION VARIMAX  
 /SAVE REG (ALL)  
 /METHOD=CORRELATION.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.683
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	47.059
	df	3
	Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		TPH25	TPH26	TPH27
Anti-image Covariance	TPH25	.494	-.180	-.023
	TPH26	-.180	.272	-.209
	TPH27	-.023	-.209	.357
Anti-image Correlation	TPH25	.779 <sup>a</sup>	-.490	-.054
	TPH26	-.490	.624 <sup>a</sup>	-.671
	TPH27	-.054	-.671	.686 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
TPH25	1.000	.724
TPH26	1.000	.883
TPH27	1.000	.799

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
TPH25	.851
TPH26	.939
TPH27	.894

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.871	.876	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
TPH25	4.2667	.73968	30
TPH26	4.0667	1.01483	30
TPH27	3.9667	.80872	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TPH25	8.0333	2.999	.693	.506	.877
TPH26	8.2333	1.909	.849	.728	.742
TPH27	8.3333	2.644	.769	.643	.807

**Lampiran 5**

**B. Output SEM Lisrel**

LISREL 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & 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., 1981-2006  
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 D:\Gogaenim\Chinggu 2021\PAK AGUS\SEBAR

DATA AH\SEM AH\AH.pr2:

RAW DATA FROM FILE AH.PSF

LATENT VARIABLES: ME BI PTD TPH

RELATIONSHIP:

MED1 = ME

MED2 = ME

MED3 = ME

MED4 = ME

MED5 = ME

MED6 = ME

BI1 = BI

BI2 = BI

BI3 = BI

BI4 = BI

BI5 = BI

BI6 = BI

BI7 = BI

BI8 = BI

BI9 = BI

BI10 = BI

BI11 = BI

BI12 = BI

BI13 = BI

BI14 = BI

PTD1 = PTD

PTD2 = PTD

PTD3 = PTD

PTD4 = PTD

PTD5 = PTD

TPHD1 = TPH

TPHD2 = TPH  
TPHD3 = TPH  
TPHD4 = TPH  
TPHD5 = TPH  
TPHD6 = TPH

TPH = ME BI PTD

BI = ME

SET ERROR COVARIANCE OF BI14 AND BI13 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF BI3 AND BI2 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED2 AND MED1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD5 AND TPHD1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF BI8 AND BI1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD1 AND TPHD2 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD2 AND TPHD2 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF TPHD2 AND BI1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF BI4 AND BI3 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED5 AND TPHD3 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD1 AND TPHD1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF TPHD3 AND TPHD2 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD4 AND PTD3 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD5 AND BI10 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED5 AND MED1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF TPHD3 AND BI10 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED5 AND MED2 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED6 AND MED3 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF TPHD4 AND TPHD3 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED2 AND TPHD1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD1 AND TPHD3 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED4 AND BI4 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED6 AND BI6 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF BI9 AND BI8 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF TPHD5 AND BI5 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF BI12 AND BI5 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF TPHD5 AND BI14 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF MED5 AND BI12 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF PTD4 AND TPHD4 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF BI9 AND BI3 FREE

OPTIONS SC EF

PATH DIAGRAM

END OF PROBLEMS

Sample Size = 305

#### Covariance Matrix

	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6
BI1	1.41					

BI2	0.89	1.28				
BI3	0.93	1.07	1.37			
BI4	0.82	0.87	1.03	1.25		
BI5	0.78	0.87	0.99	0.93	1.24	
BI6	0.92	0.97	1.06	1.00	0.99	1.37
BI7	0.82	0.86	0.96	0.87	0.85	1.02
BI8	0.70	0.84	0.96	0.94	0.88	1.01
BI9	0.85	0.84	0.92	0.93	0.88	1.01
BI10	0.84	0.83	0.92	0.88	0.83	0.97
BI11	0.81	0.86	0.92	0.90	0.85	0.96
BI12	0.80	0.82	0.91	0.84	0.76	0.98
BI13	0.40	0.17	0.07	0.20	0.07	0.08
BI14	0.42	0.28	0.17	0.22	0.12	0.14
TPHD1	0.56	0.58	0.57	0.52	0.46	0.56
TPHD2	0.62	0.56	0.57	0.49	0.45	0.52
TPHD3	0.55	0.57	0.58	0.56	0.45	0.58
TPHD4	0.57	0.57	0.58	0.54	0.45	0.59
TPHD5	0.58	0.58	0.58	0.55	0.43	0.56
TPHD6	0.07	0.04	0.06	-0.03	0.04	0.02
MED1	0.46	0.43	0.45	0.39	0.40	0.53
MED2	0.37	0.38	0.39	0.39	0.36	0.44
MED3	0.43	0.43	0.48	0.44	0.37	0.52
MED4	0.48	0.42	0.42	0.47	0.36	0.50
MED5	0.38	0.35	0.33	0.34	0.30	0.43
MED6	0.49	0.48	0.46	0.43	0.35	0.43
PTD1	0.36	0.31	0.37	0.33	0.22	0.32
PTD2	0.36	0.32	0.38	0.39	0.27	0.34
PTD3	0.43	0.45	0.43	0.43	0.34	0.46
PTD4	0.40	0.47	0.46	0.43	0.36	0.44
PTD5	0.50	0.44	0.41	0.42	0.33	0.44

Covariance Matrix

	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12
BI7	1.29					
BI8	0.94	1.33				
BI9	0.95	0.99	1.27			
BI10	0.87	0.88	0.93	1.22		
BI11	0.94	0.91	0.95	0.92	1.26	
BI12	0.84	0.83	0.89	0.89	0.90	1.19
BI13	0.07	0.01	0.14	0.17	0.10	0.21
BI14	0.12	0.06	0.18	0.21	0.16	0.25
TPHD1	0.49	0.49	0.58	0.57	0.54	0.59
TPHD2	0.49	0.42	0.52	0.52	0.50	0.54
TPHD3	0.54	0.50	0.56	0.61	0.56	0.59
TPHD4	0.52	0.50	0.58	0.57	0.56	0.57
TPHD5	0.52	0.48	0.60	0.58	0.57	0.58
TPHD6	0.08	0.01	0.04	0.04	0.03	0.04
MED1	0.44	0.41	0.51	0.54	0.48	0.51



MED2	0.39	0.40	0.48	0.47	0.40	0.44
MED3	0.45	0.47	0.51	0.49	0.45	0.46
MED4	0.37	0.39	0.48	0.47	0.42	0.45
MED5	0.35	0.34	0.43	0.42	0.37	0.45
MED6	0.39	0.36	0.50	0.49	0.45	0.46
PTD1	0.32	0.26	0.28	0.29	0.28	0.37
PTD2	0.27	0.34	0.35	0.38	0.32	0.35
PTD3	0.43	0.45	0.50	0.44	0.46	0.49
PTD4	0.41	0.44	0.47	0.43	0.44	0.46
PTD5	0.42	0.37	0.48	0.39	0.44	0.49

Covariance Matrix

	BI13	BI14	TPHD1	TPHD2	TPHD3	TPHD4
BI13	1.56					
BI14	1.36	1.69				
TPHD1	0.22	0.31	1.00			
TPHD2	0.40	0.47	0.81	1.00		
TPHD3	0.30	0.40	0.86	0.83	1.00	
TPHD4	0.31	0.41	0.90	0.84	0.91	1.00
TPHD5	0.30	0.43	0.90	0.83	0.87	0.91
TPHD6	-0.12	-0.06	0.18	0.20	0.22	0.19
MED1	0.12	0.21	0.72	0.60	0.71	0.75
MED2	0.13	0.24	0.76	0.60	0.73	0.76
MED3	0.13	0.24	0.76	0.66	0.76	0.78
MED4	0.20	0.30	0.71	0.65	0.73	0.74
MED5	0.23	0.37	0.75	0.61	0.78	0.77
MED6	0.31	0.41	0.81	0.70	0.77	0.82
PTD1	0.57	0.58	0.35	0.52	0.48	0.43
PTD2	0.15	0.20	0.59	0.46	0.64	0.60
PTD3	0.13	0.16	0.77	0.65	0.74	0.75
PTD4	0.13	0.18	0.74	0.65	0.69	0.70
PTD5	0.22	0.24	0.79	0.65	0.72	0.74

Covariance Matrix

	TPHD5	TPHD6	MED1	MED2	MED3	MED4
TPHD5	1.00					
TPHD6	0.22	1.00				
MED1	0.75	0.13	1.00			
MED2	0.75	0.16	0.85	1.00		
MED3	0.78	0.22	0.79	0.83	1.00	
MED4	0.74	0.21	0.70	0.73	0.79	1.00
MED5	0.78	0.16	0.83	0.85	0.83	0.76
MED6	0.83	0.22	0.73	0.77	0.76	0.77
PTD1	0.45	0.01	0.28	0.30	0.35	0.32
PTD2	0.61	0.14	0.57	0.62	0.64	0.60
PTD3	0.74	0.18	0.64	0.65	0.68	0.62

PTD4	0.72	0.18	0.60	0.62	0.61	0.59
PTD5	0.72	0.11	0.62	0.64	0.64	0.60

Covariance Matrix

	MED5	MED6	PTD1	PTD2	PTD3	PTD4
MED5	1.00					
MED6	0.76	1.00				
PTD1	0.32	0.36	1.29			
PTD2	0.67	0.59	0.39	0.98		
PTD3	0.67	0.66	0.31	0.56	0.82	
PTD4	0.61	0.64	0.27	0.52	0.69	0.84
PTD5	0.66	0.66	0.32	0.53	0.68	0.67

Covariance Matrix

	PTD5
PTD5	0.92

Number of Iterations = 63

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

BI1 = 0.89\*BI, Errorvar.= 0.62 , R<sup>2</sup> = 0.56  
 (0.052)  
 11.82

BI2 = 0.92\*BI, Errorvar.= 0.44 , R<sup>2</sup> = 0.65  
 (0.060) (0.038)  
 15.18 11.54

BI3 = 1.01\*BI, Errorvar.= 0.34 , R<sup>2</sup> = 0.75  
 (0.061) (0.031)  
 16.51 11.06

BI4 = 0.95\*BI, Errorvar.= 0.35 , R<sup>2</sup> = 0.72  
 (0.059) (0.031)  
 16.22 11.26

BI5 = 0.92\*BI, Errorvar.= 0.39 , R<sup>2</sup> = 0.69  
 (0.059) (0.035)

15.63      11.34

BI6 = 1.05\*BI, Errorvar.= 0.27 , R<sup>2</sup> = 0.80

(0.061)      (0.025)

17.29      10.68

BI7 = 0.95\*BI, Errorvar.= 0.40 , R<sup>2</sup> = 0.69

(0.060)      (0.035)

15.75      11.43

BI8 = 0.95\*BI, Errorvar.= 0.43 , R<sup>2</sup> = 0.67

(0.068)      (0.038)

13.91      11.38

BI9 = 0.97\*BI, Errorvar.= 0.32 , R<sup>2</sup> = 0.75

(0.059)      (0.029)

16.46      11.00

BI10 = 0.93\*BI, Errorvar.= 0.34 , R<sup>2</sup> = 0.72

(0.057)      (0.030)

16.36      11.37

BI11 = 0.95\*BI, Errorvar.= 0.36 , R<sup>2</sup> = 0.72

(0.059)      (0.032)

16.04      11.34

BI12 = 0.94\*BI, Errorvar.= 0.35 , R<sup>2</sup> = 0.71

(0.058)      (0.031)

16.04      11.21

BI13 = 0.15\*BI, Errorvar.= 1.54 , R<sup>2</sup> = 0.014

(0.073)      (0.13)

2.05      12.32

BI14 = 0.20\*BI, Errorvar.= 1.62 , R<sup>2</sup> = 0.024

(0.075)      (0.13)

2.69      12.42

TPHD1 = 0.94\*TPH, Errorvar.= 0.11 , R<sup>2</sup> = 0.89

(0.011)

10.05

TPHD2 = 0.85\*TPH, Errorvar.= 0.26 , R<sup>2</sup> = 0.73

(0.034)      (0.022)

25.10      11.81

TPHD3 = 0.90\*TPH, Errorvar.= 0.16 , R<sup>2</sup> = 0.84

(0.029)      (0.015)

30.78      11.00

TPHD4 = 0.95\*TPH, Errorvar.= 0.086 , R<sup>2</sup> = 0.91  
(0.026) (0.0095)  
36.67 9.06

TPHD5 = 0.94\*TPH, Errorvar.= 0.088 , R<sup>2</sup> = 0.91  
(0.025) (0.0095)  
36.72 9.34

TPHD6 = 0.21\*TPH, Errorvar.= 0.95 , R<sup>2</sup> = 0.046  
(0.057) (0.077)  
3.76 12.32

MED1 = 0.84\*ME, Errorvar.= 0.29 , R<sup>2</sup> = 0.71  
(0.047) (0.026)  
18.07 11.08

MED2 = 0.88\*ME, Errorvar.= 0.24 , R<sup>2</sup> = 0.76  
(0.046) (0.022)  
19.17 10.81

MED3 = 0.93\*ME, Errorvar.= 0.14 , R<sup>2</sup> = 0.86  
(0.044) (0.018)  
21.05 8.22

MED4 = 0.86\*ME, Errorvar.= 0.27 , R<sup>2</sup> = 0.73  
(0.046) (0.024)  
18.70 11.09

MED5 = 0.87\*ME, Errorvar.= 0.22 , R<sup>2</sup> = 0.77  
(0.045) (0.021)  
19.53 10.83

MED6 = 0.90\*ME, Errorvar.= 0.19 , R<sup>2</sup> = 0.81  
(0.045) (0.021)  
20.11 9.14

PTD1 = 0.42\*PTD, Errorvar.= 1.11 , R<sup>2</sup> = 0.14  
(0.064) (0.090)  
6.61 12.25

PTD2 = 0.68\*PTD, Errorvar.= 0.52 , R<sup>2</sup> = 0.47  
(0.051) (0.044)  
13.39 11.73

PTD3 = 0.82\*PTD, Errorvar.= 0.15 , R<sup>2</sup> = 0.82  
(0.041) (0.018)  
20.10 8.49

PTD4 = 0.79\*PTD, Errorvar.= 0.22 , R<sup>2</sup> = 0.74

(0.043) (0.023)  
18.54 9.55

PTD5 = 0.81\*PTD, Errorvar.= 0.27 , R<sup>2</sup> = 0.71

(0.045) (0.025)  
18.23 10.67

Error Covariance for BI3 and BI2 = 0.13

(0.025)  
5.17

Error Covariance for BI4 and BI3 = 0.068

(0.021)  
3.32

Error Covariance for BI8 and BI1 = -0.12

(0.030)  
-4.05

Error Covariance for BI9 and BI3 = -0.05

(0.018)  
-3.01

Error Covariance for BI9 and BI8 = 0.074

(0.024)  
3.06

Error Covariance for BI12 and BI5 = -0.08

(0.023)  
-3.69

Error Covariance for BI14 and BI13 = 1.31

(0.12)  
11.18

Error Covariance for TPHD2 and BI1 = 0.100

(0.022)  
4.60

Error Covariance for TPHD3 and BI10 = 0.053

(0.013)  
4.26

Error Covariance for TPHD3 and TPHD2 = 0.054

(0.011)  
4.68

Error Covariance for TPHD4 and TPHD3 = 0.028

(0.0080)

3.53

Error Covariance for TPHD5 and BI5 = -0.04

(0.013)

-3.32

Error Covariance for TPHD5 and BI14 = 0.045

(0.014)

3.28

Error Covariance for MED2 and TPHD1 = 0.029

(0.0084)

3.44

Error Covariance for MED2 and MED1 = 0.12

(0.019)

6.32

Error Covariance for MED4 and BI4 = 0.061

(0.019)

3.28

Error Covariance for MED5 and BI12 = 0.048

(0.015)

3.13

Error Covariance for MED5 and TPHD3 = 0.050

(0.0096)

5.19

Error Covariance for MED5 and MED1 = 0.087

(0.017)

5.01

Error Covariance for MED5 and MED2 = 0.073

(0.016)

4.64

Error Covariance for MED6 and BI6 = -0.05

(0.016)

-3.39

Error Covariance for MED6 and MED3 = -0.06

(0.014)

-4.66

Error Covariance for PTD1 and TPHD1 = -0.06

(0.020)

-2.79

Error Covariance for PTD1 and TPHD2 = 0.16  
(0.032)  
5.01

Error Covariance for PTD1 and TPHD3 = 0.083  
(0.023)  
3.59

Error Covariance for PTD2 and TPHD2 = -0.11  
(0.021)  
-5.42

Error Covariance for PTD4 and TPHD4 = -0.03  
(0.0086)  
-3.03

Error Covariance for PTD4 and PTD3 = 0.044  
(0.016)  
2.76

Error Covariance for PTD5 and BI10 = -0.07  
(0.018)  
-3.73

Error Covariance for PTD5 and TPHD1 = 0.062  
(0.012)  
5.28

#### Structural Equations

BI = 0.53\*ME, Errorvar.= 0.72 , R<sup>2</sup> = 0.28  
(0.061) (0.094)  
8.63 7.67

TPH = 0.13\*BI + 0.21\*ME + 0.70\*PTD, Errorvar.= 0.067 , R<sup>2</sup> = 0.93  
(0.026) (0.073) (0.078) (0.012)  
5.14 2.82 9.06 5.37

#### Reduced Form Equations

BI = 0.53\*ME + 0.0\*PTD, Errorvar.= 0.72, R<sup>2</sup> = 0.28  
(0.061)  
8.63

TPH = 0.28\*ME + 0.70\*PTD, Errorvar.= 0.080, R<sup>2</sup> = 0.92  
(0.072) (0.078)  
3.82 9.06

Correlation Matrix of Independent Variables

	ME	PTD
ME	1.00	
PTD	0.90 (0.02)	1.00

56.49

Covariance Matrix of Latent Variables

	BI	TPH	ME	PTD
BI	1.00			
TPH	0.58	1.00		
ME	0.53	0.91	1.00	
PTD	0.47	0.95	0.90	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 399

Minimum Fit Function Chi-Square = 821.81 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 793.05 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 394.05

90 Percent Confidence Interval for NCP = (317.76 ; 478.11)

Minimum Fit Function Value = 2.70

Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.30

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.05 ; 1.57)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.057

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.051 ; 0.063)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.024

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.25

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.00 ; 3.52)

ECVI for Saturated Model = 3.26

ECVI for Independence Model = 127.70

Chi-Square for Independence Model with 465 Degrees of Freedom = 38760.25

Independence AIC = 38822.25

Model AIC = 987.05

Saturated AIC = 992.00

Independence CAIC = 38968.58

Model CAIC = 1444.92

Saturated CAIC = 3333.27

Normed Fit Index (NFI) = 0.98

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99



Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.84

Comparative Fit Index (CFI) = 0.99

Incremental Fit Index (IFI) = 0.99

Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 173.99

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.081

Standardized RMR = 0.065

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.86

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.82

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.69

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
MED3	PTD	10.7	-0.32
PTD2	ME	12.0	0.42
BI	TPH	12.0	0.75
BI	PTD	12.0	0.53

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	BI	TPH
BI1	0.89	--
BI2	0.92	--
BI3	1.01	--
BI4	0.95	--
BI5	0.92	--
BI6	1.05	--
BI7	0.95	--
BI8	0.95	--
BI9	0.97	--
BI10	0.93	--
BI11	0.95	--
BI12	0.94	--
BI13	0.15	--
BI14	0.20	--
TPHD1	--	0.94
TPHD2	--	0.85
TPHD3	--	0.90
TPHD4	--	0.95
TPHD5	--	0.94
TPHD6	--	0.21

LAMBDA-X

	ME	PTD
MED1	0.84	--
MED2	0.88	--
MED3	0.93	--
MED4	0.86	--
MED5	0.87	--
MED6	0.90	--
PTD1	--	0.42
PTD2	--	0.68
PTD3	--	0.82
PTD4	--	0.79
PTD5	--	0.81

BETA

	BI	TPH
BI	--	--
TPH	0.13	--

GAMMA

	ME	PTD
BI	0.53	--
TPH	0.21	0.70

Correlation Matrix of ETA and KSI

	BI	TPH	ME	PTD
BI	1.00			
TPH	0.58	1.00		
ME	0.53	0.91	1.00	
PTD	0.47	0.95	0.90	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	BI	TPH
	0.72	0.07

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	ME	PTD
--	----	-----

BI	0.53	--
TPH	0.28	0.70

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	BI	TPH
BI1	0.75	--
BI2	0.81	--
BI3	0.87	--
BI4	0.85	--
BI5	0.83	--
BI6	0.90	--
BI7	0.83	--
BI8	0.82	--
BI9	0.86	--
BI10	0.85	--
BI11	0.85	--
BI12	0.84	--
BI13	0.12	--
BI14	0.16	--
TPHD1	--	0.94
TPHD2	--	0.86
TPHD3	--	0.91
TPHD4	--	0.96
TPHD5	--	0.95
TPHD6	--	0.21

LAMBDA-X

	ME	PTD
MED1	0.84	--
MED2	0.87	--
MED3	0.93	--
MED4	0.86	--
MED5	0.88	--
MED6	0.90	--
PTD1	--	0.37
PTD2	--	0.68
PTD3	--	0.90
PTD4	--	0.86
PTD5	--	0.84

BETA

	BI	TPH
BI	--	--
TPH	0.13	--

GAMMA

	ME	PTD
BI	0.53	--
TPH	0.21	0.70

Correlation Matrix of ETA and KSI

	BI	TPH	ME	PTD
BI	1.00			
TPH	0.58	1.00		
ME	0.53	0.91	1.00	
PTD	0.47	0.95	0.90	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	BI	TPH
	0.72	0.07

THETA-EPS

	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6
BI1	0.44					
BI2	--	0.35				
BI3	--	0.10	0.25			
BI4	--	--	0.05	0.28		
BI5	--	--	--	--	0.31	
BI6	--	--	--	--	--	0.20
BI7	--	--	--	--	--	--
BI8	-0.09	--	--	--	--	--
BI9	--	--	-0.04	--	--	--
BI10	--	--	--	--	--	--
BI11	--	--	--	--	--	--
BI12	--	--	--	--	-0.07	--
BI13	--	--	--	--	--	--
BI14	--	--	--	--	--	--
TPHD1	--	--	--	--	--	--
TPHD2	0.08	--	--	--	--	--
TPHD3	--	--	--	--	--	--

TPHD4	--	--	--	--	--	--
TPHD5	--	--	--	--	-0.04	--
TPHD6	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12
BI7	0.31					
BI8	--	0.33				
BI9	--	0.06	0.25			
BI10	--	--	--	0.28		
BI11	--	--	--	--	0.28	
BI12	--	--	--	--	--	0.29
BI13	--	--	--	--	--	--
BI14	--	--	--	--	--	--
TPHD1	--	--	--	--	--	--
TPHD2	--	--	--	--	--	--
TPHD3	--	--	--	0.05	--	--
TPHD4	--	--	--	--	--	--
TPHD5	--	--	--	--	--	--
TPHD6	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	BI13	BI14	TPHD1	TPHD2	TPHD3	TPHD4
BI13	0.99					
BI14	0.82	0.98				
TPHD1	--	--	0.11			
TPHD2	--	--	--	0.27		
TPHD3	--	--	--	0.05	0.16	
TPHD4	--	--	--	--	0.03	0.09
TPHD5	--	0.04	--	--	--	--
TPHD6	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	TPHD5	TPHD6
TPHD5	0.09	
TPHD6	--	0.95

THETA-DELTA-EPS

	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6
MED1	--	--	--	--	--	--
MED2	--	--	--	--	--	--
MED3	--	--	--	--	--	--

MED4	--	--	--	0.05	--	--
MED5	--	--	--	--	--	--
MED6	--	--	--	--	-0.05	--
PTD1	--	--	--	--	--	--
PTD2	--	--	--	--	--	--
PTD3	--	--	--	--	--	--
PTD4	--	--	--	--	--	--
PTD5	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12
MED1	--	--	--	--	--	--
MED2	--	--	--	--	--	--
MED3	--	--	--	--	--	--
MED4	--	--	--	--	--	--
MED5	--	--	--	--	--	0.04
MED6	--	--	--	--	--	--
PTD1	--	--	--	--	--	--
PTD2	--	--	--	--	--	--
PTD3	--	--	--	--	--	--
PTD4	--	--	--	--	--	--
PTD5	--	--	--	-0.06	--	--

THETA-DELTA-EPS

	BI13	BI14	TPHD1	TPHD2	TPHD3	TPHD4
MED1	--	--	--	--	--	--
MED2	--	--	0.03	--	--	--
MED3	--	--	--	--	--	--
MED4	--	--	--	--	--	--
MED5	--	--	--	0.05	--	--
MED6	--	--	--	--	--	--
PTD1	--	--	-0.05	0.14	0.07	--
PTD2	--	--	--	-0.11	--	--
PTD3	--	--	--	--	--	--
PTD4	--	--	--	--	--	-0.03
PTD5	--	--	0.06	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	TPHD5	TPHD6
MED1	--	--
MED2	--	--
MED3	--	--
MED4	--	--
MED5	--	--

MED6 -- --  
 PTD1 -- --  
 PTD2 -- --  
 PTD3 -- --  
 PTD4 -- --  
 PTD5 -- --

THETA-DELTA

	MED1	MED2	MED3	MED4	MED5	MED6
MED1	0.29					
MED2	0.12	0.24				
MED3	--	--	0.14			
MED4	--	--	--	0.27		
MED5	0.09	0.07	--	--	0.23	
MED6	--	--	-0.06	--	--	0.19
PTD1	--	--	--	--	--	--
PTD2	--	--	--	--	--	--
PTD3	--	--	--	--	--	--
PTD4	--	--	--	--	--	--
PTD5	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	PTD1	PTD2	PTD3	PTD4	PTD5
PTD1	0.86				
PTD2	--	0.53			
PTD3	--	--	0.18		
PTD4	--	--	0.05	0.26	
PTD5	--	--	--	--	0.29

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	ME	PTD
BI	0.53	--
TPH	0.28	0.70

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	ME	PTD
BI	0.53 (0.06)	--

8.63  
 TPH 0.28 0.70  
 (0.07) (0.08)  
 3.82 9.06

Indirect Effects of KSI on ETA

	ME	PTD
BI	--	--
TPH	0.07 (0.01) 4.71	--

Total Effects of ETA on ETA

	BI	TPH
BI	--	--
TPH	0.13 (0.03) 5.14	--

Largest Eigenvalue of  $B*B'$  (Stability Index) is 0.018

Total Effects of ETA on Y

	BI	TPH
BI1	0.89 (0.06) 15.18	--
BI2	0.92 (0.06) 16.22	--
BI3	1.01 (0.06) 16.51	--
BI4	0.95 (0.06) 16.22	--
BI5	0.92 (0.06) 15.63	--
BI6	1.05 (0.06) 17.29	--
BI7	0.95 (0.06) 15.75	--
BI8	0.95 (0.07)	--



	13.91		
BI9	0.97	--	
	(0.06)		
	16.46		
BI10	0.93	--	
	(0.06)		
	16.36		
BI11	0.95	--	
	(0.06)		
	16.04		
BI12	0.94	--	
	(0.06)		
	16.04		
BI13	0.15	--	
	(0.07)		
	2.05		
BI14	0.20	--	
	(0.07)		
	2.69		
TPHD1	0.13	0.94	
	(0.02)		
	5.14		
TPHD2	0.11	0.85	
	(0.02)	(0.03)	
	5.11	25.10	
TPHD3	0.12	0.90	
	(0.02)	(0.03)	
	5.12	30.78	
TPHD4	0.13	0.95	
	(0.02)	(0.03)	
	5.14	36.67	
TPHD5	0.12	0.94	
	(0.02)	(0.03)	
	5.14	36.72	
TPHD6	0.03	0.21	
	(0.01)	(0.06)	
	3.04	3.76	

Indirect Effects of ETA on Y

	BI	TPH
	-----	-----
BI1	--	--
BI2	--	--
BI3	--	--
BI4	--	--
BI5	--	--
BI6	--	--
BI7	--	--
BI8	--	--

BI9	--	--
BI10	--	--
BI11	--	--
BI12	--	--
BI13	--	--
BI14	--	--
TPHD1	0.13	--
	(0.02)	
	5.14	
TPHD2	0.11	--
	(0.02)	
	5.11	
TPHD3	0.12	--
	(0.02)	
	5.12	
TPHD4	0.13	--
	(0.02)	
	5.14	
TPHD5	0.12	--
	(0.02)	
	5.14	
TPHD6	0.03	--
	(0.01)	
	3.04	

Total Effects of KSI on Y

	ME	PTD
	-----	-----
BI1	0.47	--
	(0.05)	
	8.63	
BI2	0.48	--
	(0.05)	
	8.88	
BI3	0.53	--
	(0.06)	
	9.13	
BI4	0.50	--
	(0.06)	
	9.05	
BI5	0.49	--
	(0.05)	
	8.98	
BI6	0.55	--
	(0.06)	
	9.31	
BI7	0.50	--
	(0.06)	
	8.99	

BI8	0.50	--
	(0.06)	
	8.93	
BI9	0.51	--
	(0.06)	
	9.12	
BI10	0.49	--
	(0.05)	
	9.09	
BI11	0.50	--
	(0.06)	
	9.04	
BI12	0.49	--
	(0.05)	
	9.03	
BI13	0.08	--
	(0.04)	
	2.01	
BI14	0.11	--
	(0.04)	
	2.61	
TPHD1	0.26	0.66
	(0.07)	(0.07)
	3.82	9.06
TPHD2	0.23	0.60
	(0.06)	(0.07)
	3.79	8.86
TPHD3	0.25	0.64
	(0.07)	(0.07)
	3.81	9.02
TPHD4	0.26	0.67
	(0.07)	(0.07)
	3.82	9.14
TPHD5	0.26	0.66
	(0.07)	(0.07)
	3.82	9.13
TPHD6	0.06	0.15
	(0.02)	(0.04)
	2.69	3.49

#### Standardized Total and Indirect Effects

##### Standardized Total Effects of KSI on ETA

	ME	PTD
	-----	-----
BI	0.53	--
TPH	0.28	0.70

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	ME	PTD
	-----	-----
BI	--	--
TPH	0.07	--

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	BI	TPH
	-----	-----
BI	--	--
TPH	0.13	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	BI	TPH
	-----	-----
BI1	0.89	--
BI2	0.92	--
BI3	1.01	--
BI4	0.95	--
BI5	0.92	--
BI6	1.05	--
BI7	0.95	--
BI8	0.95	--
BI9	0.97	--
BI10	0.93	--
BI11	0.95	--
BI12	0.94	--
BI13	0.15	--
BI14	0.20	--
TPHD1	0.13	0.94
TPHD2	0.11	0.85
TPHD3	0.12	0.90
TPHD4	0.13	0.95
TPHD5	0.12	0.94
TPHD6	0.03	0.21

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	BI	TPH
	-----	-----
BI1	0.75	--
BI2	0.81	--
BI3	0.87	--
BI4	0.85	--
BI5	0.83	--
BI6	0.90	--

BI7	0.83	--
BI8	0.82	--
BI9	0.86	--
BI10	0.85	--
BI11	0.85	--
BI12	0.84	--
BI13	0.12	--
BI14	0.16	--
TPHD1	0.13	0.94
TPHD2	0.11	0.86
TPHD3	0.12	0.91
TPHD4	0.13	0.96
TPHD5	0.13	0.95
TPHD6	0.03	0.21

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	BI	TPH
	-----	-----
BI1	--	--
BI2	--	--
BI3	--	--
BI4	--	--
BI5	--	--
BI6	--	--
BI7	--	--
BI8	--	--
BI9	--	--
BI10	--	--
BI11	--	--
BI12	--	--
BI13	--	--
BI14	--	--
TPHD1	0.13	--
TPHD2	0.11	--
TPHD3	0.12	--
TPHD4	0.13	--
TPHD5	0.12	--
TPHD6	0.03	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	BI	TPH
	-----	-----
BI1	--	--
BI2	--	--
BI3	--	--
BI4	--	--
BI5	--	--
BI6	--	--

BI7	--	--
BI8	--	--
BI9	--	--
BI10	--	--
BI11	--	--
BI12	--	--
BI13	--	--
BI14	--	--
TPHD1	0.13	--
TPHD2	0.11	--
TPHD3	0.12	--
TPHD4	0.13	--
TPHD5	0.13	--
TPHD6	0.03	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	ME	PTD
	-----	-----
BI1	0.47	--
BI2	0.48	--
BI3	0.53	--
BI4	0.50	--
BI5	0.49	--
BI6	0.55	--
BI7	0.50	--
BI8	0.50	--
BI9	0.51	--
BI10	0.49	--
BI11	0.50	--
BI12	0.49	--
BI13	0.08	--
BI14	0.11	--
TPHD1	0.26	0.66
TPHD2	0.23	0.60
TPHD3	0.25	0.64
TPHD4	0.26	0.67
TPHD5	0.26	0.66
TPHD6	0.06	0.15

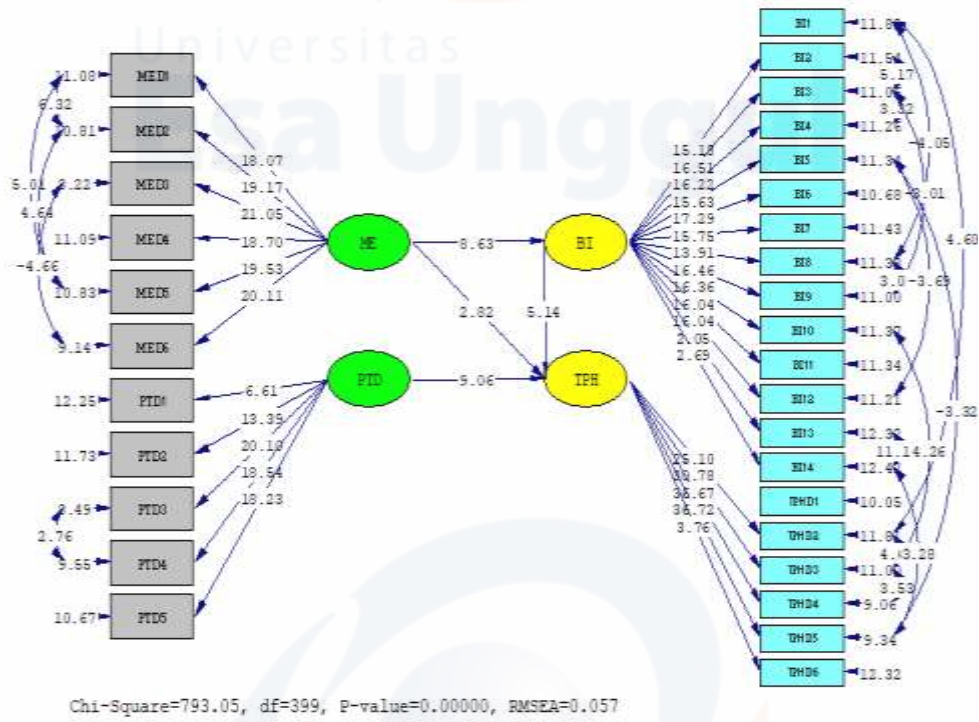
Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	ME	PTD
	-----	-----
BI1	0.39	--
BI2	0.43	--
BI3	0.46	--
BI4	0.45	--
BI5	0.44	--
BI6	0.47	--

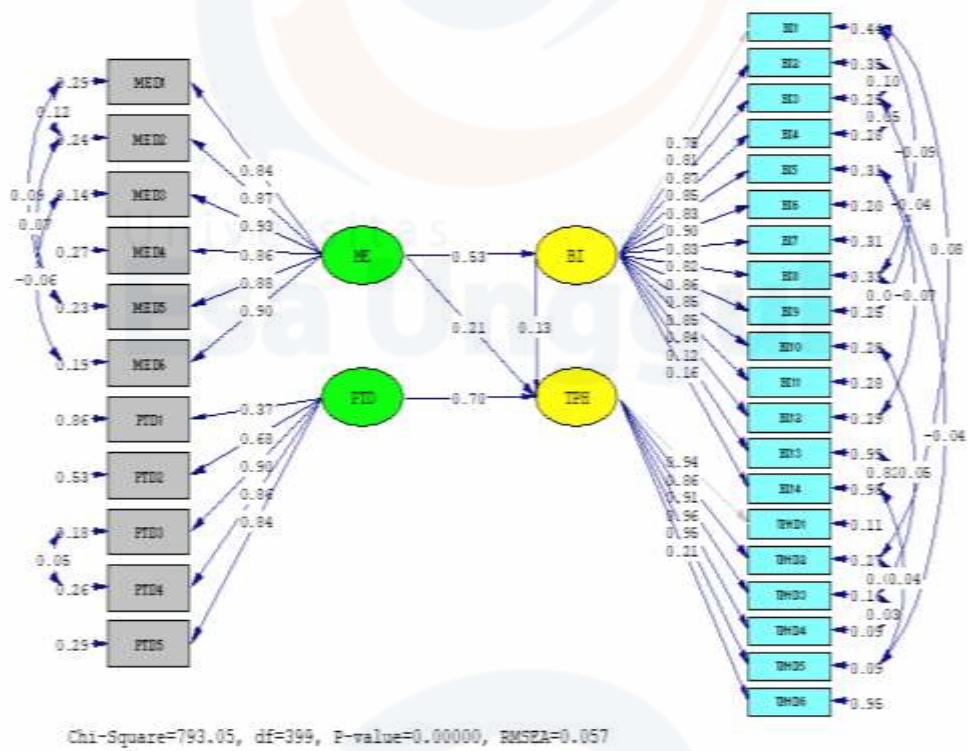
BI7	0.44	--
BI8	0.43	--
BI9	0.45	--
BI10	0.44	--
BI11	0.44	--
BI12	0.44	--
BI13	0.06	--
BI14	0.08	--
TPHD1	0.26	0.66
TPHD2	0.24	0.60
TPHD3	0.25	0.64
TPHD4	0.26	0.67
TPHD5	0.26	0.67
TPHD6	0.06	0.15

Time used: 0.266 Seconds

### Path Diagram T-Value



### Path Diagram Standar Solution





Lampiran 5

C. Data Perhitungan Output SEM

1. Analisis Model Pengukuran

Tabel Hasil Pengukuran Validitas Konstruk

Dimensi	Variabel	Loading Factor (> 0,50)	Nilai T (> 1,96)	Keterangan
MED1	<i>Medical Experience</i>	0,84	18,07	Diterima
MED2		0,87	19,17	Diterima
MED3		0,93	21,05	Diterima
MED4		0,86	18,70	Diterima
MED5		0,88	19,53	Diterima
MED6		0,90	20,11	Diterima
PTD1	<i>Trust in Doctor</i>	0,37	6,1	Tidak diterima
PTD2		0,68	13,39	Diterima
PTD3		0,90	20,10	Diterima
PTD4		0,86	18,54	Diterima
PTD5		0,84	18,23	Diterima
BI1	<i>Betrayal Institutional</i>	0,78		Diterima
BI2		0,81	15,18	Diterima
BI3		0,87	16,51	Diterima
BI4		0,85	16,22	Diterima
BI5		0,83	15,63	Diterima
BI6		0,90	17,29	Diterima
BI7		0,83	15,75	Diterima
BI8		0,82	13,91	Diterima
BI9		0,86	16,46	Diterima
BI10		0,85	16,36	Diterima
BI11		0,85	16,04	Diterima
BI12		0,84	16,04	Diterima
BI13		0,12	2,05	Tidak diterima
BI14		0,16	2,69	Tidak diterima
TPHD1	<i>Trust Patient in Health Care</i>	0,94		Diterima
TPHD2		0,86	25,10	Diterima
TPHD3		0,91	30,78	Diterima
TPHD4		0,96	36,67	Diterima
TPHD5		0,95	36,72	Diterima
TPHD6		0,21	3,76	Tidak diterima

Sumber: hasil uji SEM Lisrel

b. Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk

Tabel Hasil Perhitungan *Construct Reliability* dan *Variance Extracted*

Variabel	Standard Loading	Error	Construct Reliability				Variance Extracted		
			$\sum$ Std. Loading	$(\sum$ Std. Loading) <sup>2</sup>	$\sum$ Error	Nilai CR	Standard Loading <sup>2</sup>	$\sum$ (Std. Loading) <sup>2</sup>	Nilai VE
<b>Medical Experience</b>									
MED1	0,84	0,29	5,28	27,88	1,36	<b>0,95</b>	0,71	4,65	<b>0,77</b>
MED2	0,87	0,24					0,76		
MED3	0,93	0,14					0,86		
MED4	0,86	0,27					0,74		
MED5	0,88	0,23					0,77		
MED6	0,90	0,19					0,81		
<b>Trust in Doctor</b>									
PTD1	0,37	0,86	3,65	13,32	2,12	<b>0,86</b>	0,14	2,85	<b>0,57</b>
PTD2	0,68	0,53					0,46		
PTD3	0,90	0,18					0,81		
PTD4	0,86	0,26					0,74		
PTD5	0,84	0,29					0,71		
<b>Betrayal Institutional</b>									
BI1	0,78	0,44	10,37	107,54	5,54	<b>0,95</b>	0,61	8,53	<b>0,61</b>
BI2	0,81	0,35					0,66		
BI3	0,87	0,25					0,76		
BI4	0,85	0,28					0,72		
BI5	0,83	0,31					0,69		
BI6	0,90	0,20					0,81		
BI7	0,83	0,31					0,69		
BI8	0,82	0,33					0,67		
BI9	0,86	0,25					0,74		
BI10	0,85	0,28					0,72		
BI11	0,85	0,28					0,72		
BI12	0,84	0,29					0,71		
BI13	0,12	0,99					0,01		
BI14	0,16	0,98					0,03		
<b>Trust Patient in Health Care</b>									
TPHD1	0,94	0,11	4,83	23,33	1,67	<b>0,93</b>	0,88	4,32	<b>0,72</b>
TPHD2	0,86	0,27					0,74		
TPHD3	0,91	0,16					0,83		
TPHD4	0,96	0,09					0,92		
TPHD5	0,95	0,09					0,90		
TPHD6	0,21	0,95					0,04		

Sumber: hasil uji SEM Lisrel

## 2. Analisis Uji Struktural

**Tabel Persamaan Model Struktural**

No	Persamaan Model Struktural
1	$BI = 0.53 * ME$ , Errorvar.= 0.72 , $R^2 = 0.28$ (0.061) (0.094) 8.63 7.67
2	$TPH = 0.13 * BI + 0.21 * ME + 0.70 * PTD$ , Errorvar.= 0.067 , $R^2 = 0.93$ (0.026) (0.073) (0.078) (0.012) 5.14 2.82 9.06 5.37

Sumber: hasil uji SEM Lisrel

## 3. Analisis Kesesuaian Model

**Tabel Hasil Analisis Goodness of Fit**

Group	Indicator	Value	Keterangan
1	Degree of Freedom	399	Good fit
	Chi Square	821,81	
	NCP	394,05	
	Confidence Interval	317,76 ; 478,11	
2	RMSEA	0,057	Close fit
	Confidence Interval	0,051 ; 0,063	
	P Value	0,024	
3	ECVI Model	3,25	Good fit
	ECVI Saturated	3,26	
	ECVI Independence	127,70	
	Confidence Interval	3,00 ; 3,52	
4	AIC Model	987,05	Good fit
	AIC Saturated	992,00	
	AIC Independence	38822,25	
	CAIC Model	1444,92	
	CAIC Saturated	3333,27	
	CAIC Independence	38968,58	
5	NFI	0,98	Good fit
	CFI	0,99	
	NNFI	0,99	
	IFI	0,99	
	RFI	0,98	
	PNFI	0,84	
6	Critical N	173,99	Marginal fit
7	GFI	0,86	Marginal fit
	Standardized RMR	0,065	
	AGFI	0,82	
	PGFI	0,69	

Sumber: hasil uji SEM Lisrel

### **Pengujian 1: Chi Square**

- a. *Chi Square*. Nilai *Chi Square*: 821,81. Semakin kecil maka model semakin sesuai antara model teori dan data sampel (Nilai *Chi Square* dibagi Nilai *Degree of Freedom*). Nilai idealnya sebesar  $< 3$  adalah *good fit*. Dari hasil pembagi diperoleh nilai 2,06. Hal ini menunjukkan kecocokan yang baik, karena nilai lebih kecil  $< 3$  maka hasil menunjukkan *good fit*.

### **Pengujian 2: Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)**

- a.  $RMSEA = 0,057$ , maka kecocokannya adalah *good fit*. (Dimana  $RMSEA < 0,05$  adalah *close fit*,  $RMSEA < 0,08$  adalah *good fit*,  $RMSEA < 0,10$  *marginal fit*, dan  $RMSEA > 0,10$  *poor-fit*).
- b. *Confidence intervals* digunakan untuk menilai prestasi dari *RMSEA estimates*. Pada output terlihat 90 % *confidence interval* (0,051 ; 0,063) berada di sekitar *RMSEA*.
- c. *P-value for test of good fit* ( $RMSEA > 0,05$ ) = 0,024, pada penelitian ini nilai dari *p-value*  $< 0,05$ .

### **Pengujian 3: Expected Cross Validation Index (ECVI)**

- a. *ECVI model* (3,25) dibandingkan dengan *ECVI saturated model* (3,26) dan *ECVI independence model* (127,70).
- b. *ECVI model* sedikit lebih kecil dari *ECVI saturated model* dan selisihnya jauh lebih besar lagi dari *ECVI independence model*, atau dengan kata lain *ECVI saturated* mendekati *ECVI model* dari pada *ECVI independence model*, serta 90 % *confidence interval* adalah 3,00 ; 3,52 maka diperoleh kecocokan yang baik (berada di sekitar *ECVI model*).

### **Pengujian 4: Akaike Information Criterion (AIC) dan Consistent Akaike Information Creterion (CAIC)**

- a. *AIC model* (987,05) dibandingkan dengan *AIC saturated model* (992,00) dan *AIC independence model* (38822,25). *AIC model* sedikit lebih kecil dari *AIC saturated model* dan selisih jauh lebih besar dari *AIC independence model*, maka nilai yang lebih kecil menunjukkan kecocokan yang baik.
- b. *CAIC model* (1444,92) lebih kecil dari *CAIC saturated model* (3333,27) dan lebih jauh lagi dari *CAIC independence* (38968,58) maka nilai yang lebih kecil menunjukkan kecocokan yang baik.

### **Pengujian 5: Fit Index**

- a. *Normed Fit Index* (NFI) = 0,98 (diatas 0,90) menunjukkan *good fit*.
- b. CFI = 0,99 (diatas 0,90) menunjukkan *good fit*.
- c. *Tucker-Lewis Index* atau *Non Normed Fit Index* (NNFI) = 1,00 ( $> 0,90$ ) menunjukkan *good fit*.
- d. *Incremental Fit Index* (IFI) = 0,99 (diatas 0,90) menunjukkan *good fit*.
- e. *Relative Fit Index* (RFI) = 0,98 (diatas 0,90) menunjukkan *good fit*.
- f. *Parsimonius Normed Fit Index* (PNFI) = 0,84 (diatas 0,6) maka dapat digunakan untuk perbandingan model, menunjukkan kecocokan yang baik.

### **Pengujian 6: Critical N**

- a. *Critical N* (CN) = 173,99  $< 200$ , model belum mewakili ukuran sampel data atau *marginal fit* ( $> 200$  maka model sudah mewakili ukuran data atau *good fit*).

### **Pengujian 7: Goodness of Fit**

- a. *Root Mean Square Residual* (RMR) merupakan nilai rata-rata residual yg dihasilkan dari *fitting* antara *variance-covariance matrix* dari model dengan *variance-covariance matrix* dari sampel data.
- b. *Standardized RMR* = 0,081 menunjukkan *marginal fit* (dibawah 0,05 menunjukkan *good fit*).
- c. *Goodness of Fit Index* (GFI) = 0,86 menunjukkan *marginal fit*, diatas 0,90 menunjukkan *good fit* dan *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI) = 0,82 menunjukkan *marginal fit*, diatas 0,90 menunjukkan *good fit*.
- d. *Parsimony Goodness of Fit Index* (PGFI) = 0,69 mengartikan *good fit* (diatas 0,6 digunakan untuk perbandingan model, menunjukkan *good fit*).

Dari analisis kelompok 1 sampai kelompok 7, hampir semua hasil pengujian memiliki kecocokan yang baik/*good fit* diantaranya yaitu *Chi Square*, *ECVI*, *AIC* dan *CAIC*, *Fit Index*. Terdapat hasil berupa *close fit* pada *RMSEA* serta *marginal fit* pada *Critical N* dan *Goodness of Fit*. Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model telah memenuhi syarat atau *good fit*.

**Lampiran 6**  
**Hasil Laporan Pengecekan Plagiat**

PENGARUH MEDICAL EXPERIENCES TERHADAP BETRAYAL  
INSTITUTIONAL, TRUST IN DOCTOR DAN TRUST PATIENT IN  
HEALTH CARE

ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b> SIMILARITY INDEX	<b>15%</b> INTERNET SOURCES	<b>11%</b> PUBLICATIONS	<b>17%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://arno.uvt.nl">arno.uvt.nl</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<a href="http://pages.uoregon.edu">pages.uoregon.edu</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to iGroup Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://library.oapen.org">library.oapen.org</a> Internet Source	<b>1%</b>

9	<a href="http://pure.rug.nl">pure.rug.nl</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://www.toshiba-tds.com">www.toshiba-tds.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://ebiyawan.blogspot.com">ebiyawan.blogspot.com</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%

Exclude quotes  On      Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

**Lampiran 7**

**Jurnal Dalam Bahasa Inggris**





## Lampiran 8 Bio Data Penulis

### Sekilas Biodata Penulis



Agus Harsoyo, dilahirkan di kota kecil 57 tahun yang lalu dari pasangan Bapak H Heroe Soejatno (Alm) dan Ibu H Nani Soegiarni. Sejak kecil mendapat nasihat bercita- cita tinggi, hidup memberi makna bagi sekitarnya, selalu bersyukur dan tidak mudah menyerah. Penulis menempuh pendidikan dasar, pertama, menengah di Kolese Loloya, perguruan tinggi di FK Undip, Spesialis Jantung di FK UI, Sub Spesialis Kelistrikan Jantung di Uniklinik Muenster Jerman dan Fuwai Medical Center Beijing, Sub Spesialis Intervensi Stenting Jantung di Uniklinik Bochum Jerman. Pencapaian disertasi di bidang biologi molekular berjudul *Sistim Kelistrikan Jantung Koneksin Nodus Atrio Ventrikular dari Sel Punca Sumsu Tulang Macaca nemestrina* pada Pusat Studi Satwa Primata *Bogor Agriculture University*.

Penulis dikaruniani dua anak laki- laki dari buah perkawinannya dan bekerja di unit Aritmia dan Intervensi Stenting Jantung pada RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto, Jakarta. Keinginan mendalami bidang manajemen demi mendukung tugas sehari- harinya sebagai pelayan kesehatan jantung, mendorong penulis melanjutkan pendidikan pasca sarjana pada program study magister manajemen di fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas Esa Unggul Jakarta dengan tugas akhir “*PENGARUH MEDICAL EXPERIENCES TERHADAP BETRAYAL INSTITUTIONAL, TRUST IN DOCTOR DAN TRUST PATIENT IN HEALTH CARE*”

Dengan kerendahan hati dan rasa bersyukur, penulis berharap tesis ini memberikan kontribusi pada keilmuan manajemen dan semua pihak.