LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Pengantar Penelitian

Universitas Esa Unggul
Program Pascasarjana

No. : 128/Esa Unggul/Pasca-Eks/MM/XI/2016
Lampiran : --
Perihal : **Penelitian & Pengumpulan Data**

Kepada,Yth.
dr. Senta Lucia, MM (CEO)
Mayapada Hospital
Jl. Lebak Bulus 1 Kav. 29
Jakarta - Selatan

Dengan hormat,

Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa kami bermaksud melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin :

Nama	:	**Fiktorius Kuludong**
NIM/NIRM	:	2014-01-042
Program Studi	:	Magister Manajemen

Kami mohon agar mahasiswa tersebut diterima dan diberikan ijin untuk melakukan Penelitian (Pengumpulan Data) dan penyebaran kuesioner guna menyusun Tugas Akhir (Tesis) sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Manajemen di Universitas Esa Unggul.

Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Jakarta, 22 November 2016
Program Pascasarjana UEU

Dr. Tantri Yanuar R.Syah, SE., MSM.
Kaprodi Magister Manajemen

Lampiran 2 : Kuisioner *Pretest*

UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen
Jl. Arjuna Utara No. 9 Duri Kepa Kb. Jeruk, Jakarta Barat
Telepon : (021) 5674223

KUISIONER *PRETEST*

Responden Yth,

Saya, mahasiswa pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta. Saya sedang meneliti tentang rumah sakit untuk menyelesaikan tesis. Maka dari itu kami meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuisioner ini. **Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah**, Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Fiktorius Kuludong

PROFIL RESPONDEN

BAGIAN I

DATA RESPONDEN (Hanya Untuk Kepentingan Penelitian)

Pilihlah salah satu jawaban padasetiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X).

1 Nama : _____

2 Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita

3 Umur :

a. 18 - 24 tahun c. 35 - 49 tahun e. > 65 tahun

b. 25 – 34 tahun d. 50 – 64 tahun

4 Latar belakang pendidikan terakhir :

a. SLTA b. D 1 c. D3 d. S1 e. S2 f. S3

5 Pekerjaan :

a. Pelajar/Mahasiswa c. Swasta e. Buruh

b. PNS d. Pedagang f. Tidak bekerja

6 Kunjungan ke rumah sakit yang ke berapa?

a. 1 b. 2 c. 3 d. ≥

Lampiran 2

Kuesioner *Pretest*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Umur :

dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia/tidak bersedia* menjadi responden dalam penelitian penyusunan tesis mahasiswa pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta yang berjudul "Pengaruh *Communication Skill* dokter terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi oleh *Implicit Self Theorist.*

Demikian pernyataan ini saya buat. Terima kasih.

Jakarta, ……..…….20…

Yang membuat pernyataan.

Peneliti,

(Fiktorius Kuludong)

Responden,

(…….)
Nama Jelas & Tanda Tangan

Saksi 1,

(…….)
Nama Jelas & Tanda Tangan

Saksi 2,

(…….)
Nama Jelas & Tanda Tangan

*coret salah satu

Lampiran 2

Kuesioner *Pretest*

Pertanyaan Kuesioner

Pilih jawaban sesuai dengan skala sebagai berikut dengan melingkari angka tersebut:

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Agak tidak setuju (ATS)
4. Antara setuju dan tidak setuju (Netral)
5. Agak Setuju (AS)
6. Setuju (S)
7. Sangat Setuju (SS)

No	Apakah anda setuju dengan pernyataan sebagai berikut:	Jawaban						
		STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
	Communication skill							
1	Apakah dokter mendengarkan keluhan anda dengan baik	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
2	Apakah sikap dokter menghargai anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
3	Apakah dokter mengerti masalah atau keluhan anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
4	Apakah dokter memahami masalah atau keluhan anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
5	Apakah dokter menjelaskan pengobatan kepada anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
6	Apakah dokter menjelaskan keluhan anda dengan kalimat yang mudah dimengerti	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
7	Apakah dokter memenuhi harapan anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
8	Apakah dokter memberikan waktu konsultasi yang cukup kepada anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
9	Apakah anda yakin dengan kemampuan dokter yang menangani anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
10	Keseluruhan, apakah anda puas dengan komunikasi yang diberikan dokter	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
	Implicit Self Theorist							

No	Apakah anda setuju dengan pernyataan sebagai berikut:	Jawaban						
		STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
11	Menurut anda, kualitas paling dasar dari individu dapat berubah	1	2	3	4	5	6	7
12	Menurut anda, karakter dasar seseorang selalu dapat berubah	1	2	3	4	5	6	7
13	Secara substansial, orang-orang dapat merubah sifat mereka sendiri	1	2	3	4	5	6	7
14	Seperti apapun sifat seseorang, dia dapat berubah secara drastis	1	2	3	4	5	6	7
	Kepuasan Pasien							
15	Anda senang dengan hasil pengobatan dokter.	1	2	3	4	5	6	7
16	Anda puas dengan hasil kinerja dokter.	1	2	3	4	5	6	7
17	Secara keseluruhan anda puas dengan pelayanan medis di rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
18	Hubungan yang baik dengan dokter merupakan suatu hal yang penting	1	2	3	4	5	6	7
19	Anda yakin kualitas rumah sakit ini secara keseluruhan tidak akan menurun	1	2	3	4	5	6	7
20	Anda yakin kualitas rumah sakit ini akan meningkat dimasa mendatang.	1	2	3	4	5	6	7
21	Jika Sakit, apakah anda akan terus berlangganan/berobat di rumah sakit ini	1	2	3	4	5	6	7
22	Apakah anda akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain	1	2	3	4	5	6	7

TABULASI DATA KUESIONER *PRETEST*

Lampiran 3

R	Communication Skill										IST				Patient Satisfaction							
	CS1	CS1	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	IST1	IST2	IST3	IST4	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8
1	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6
4	7	7	5	5	4	7	7	7	7	5	7	7	7	5	5	5	6	7	4	4	6	6
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	4
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	7	7	7	7	7	4	7	7
10	6	6	6	6	6	6	6	5	7	5	5	7	7	7	5	5	6	7	6	6	6	6
11	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
14	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
15	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6
16	7	7	5	6	4	7	7	7	7	5	7	7	7	5	6	6	6	7	4	4	6	5
17	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5	5	6	6	4	4	5	3
18	6	6	6	6	5	5	6	5	6	4	4	1	4	4	6	6	3	6	3	5	4	4
19	6	6	7	7	5	5	7	7	6	4	3	2	3	2	5	5	4	5	5	5	4	3
20	6	7	7	7	4	5	6	6	6	5	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	3
21	6	6	7	7	4	4	7	7	6	4	3	3	4	4	5	5	2	7	3	4	3	2
22	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	4	2	4	4	5	5	5	6	3	3	4	4
23	5	5	6	6	4	4	5	4	4	4	4	2	1	1	6	6	5	4	4	4	4	4
24	6	6	6	6	4	4	5	4	4	4	4	2	5	2	5	5	4	6	4	4	4	3
25	6	5	5	5	4	5	6	6	5	5	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	3
26	6	6	5	5	4	4	7	4	5	4	3	3	4	4	5	5	2	7	3	4	3	2
27	5	5	6	6	4	5	5	6	5	5	4	2	4	4	5	5	5	6	3	3	4	4
28	6	6	6	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	5	6	6	4	4	5	2
29	6	6	5	5	4	4	6	6	6	4	3	3	4	4	5	5	2	5	3	4	3	2
30	5	5	6	6	4	5	5	6	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3

Lampiran 4

Hasil Uji Pretest

1. *Factor Analysis* Variabel *Communication Skill*

Tahap 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.687
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	321.645
	df	45
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10
Anti-image Covariance	CS1	.115	-.100	-.043	.054	-.025	-.040	-.085	-.023	.051	.025
	CS2	-.100	.152	.029	-.052	.045	.026	.063	.071	-.074	-.034
	CS3	-.043	.029	.097	-.080	-.024	.038	.046	-.007	-.018	-.006
	CS4	.054	-.052	-.080	.088	-.001	-.030	-.049	-.028	.031	.011
	CS5	-.025	.045	-.024	-.001	.080	.004	-.001	.076	-.038	-.050
	CS6	-.040	.026	.038	-.030	.004	.063	.039	-.009	-.040	-.039
	CS7	-.085	.063	.046	-.049	-.001	.039	.172	-.031	-.071	-.009
	CS8	-.023	.071	-.007	-.028	.076	-.009	-.031	.225	-.058	-.047
	CS9	.051	-.074	-.018	.031	-.038	-.040	-.071	-.058	.089	.038
	CS10	.025	-.034	-.006	.011	-.050	-.039	-.009	-.047	.038	.064
Anti-image Correlation	CS1	.642[a]	-.756	-.407	.536	-.257	-.470	-.604	-.141	.504	.287
	CS2	-.756	.618[a]	.241	-.453	.412	.269	.388	.385	-.639	-.342
	CS3	-.407	.241	.591[a]	-.870	-.277	.483	.354	-.048	-.191	-.072
	CS4	.536	-.453	-.870	.617[a]	-.012	-.408	-.400	-.201	.346	.142
	CS5	-.257	.412	-.277	-.012	.747[a]	.055	-.007	.566	-.448	-.696
	CS6	-.470	.269	.483	-.408	.055	.744[a]	.379	-.072	-.539	-.616
	CS7	-.604	.388	.354	-.400	-.007	.379	.724[a]	-.158	-.574	-.090
	CS8	-.141	.385	-.048	-.201	.566	-.072	-.158	.773[a]	-.411	-.387
	CS9	.504	-.639	-.191	.346	-.448	-.539	-.574	-.411	.665[a]	.509
	CS10	.287	-.342	-.072	.142	-.696	-.616	-.090	-.387	.509	.728[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 4

Hasil Uji *Pretest* (lanjutan)

Component Matrix[a]

	Component	
	1	2
CS1	.827	-.313
CS2	.767	-.269
CS3	.595	.747
CS4	.707	.629
CS5	.855	.228
CS6	.907	-.154
CS7	.806	-.300
CS8	.763	-.098
CS9	.875	-.309
CS10	.870	.124

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tahap 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.728
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	264.762
	df	36
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		CS1	CS2	CS3	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10
Anti-image Covariance	CS1	.162	-.120	.036	-.034	-.036	-.092	-.008	.051	.026
	CS2	-.120	.191	-.096	.056	.012	.050	.071	-.080	-.035
	CS3	.036	-.096	.397	-.104	.049	.003	-.141	.048	.017
	CS5	-.034	.056	-.104	.080	.004	-.002	.079	-.043	-.051
	CS6	-.036	.012	.049	.004	.076	.032	-.023	-.041	-.043
	CS7	-.092	.050	.003	-.002	.032	.205	-.058	-.073	-.004
	CS8	-.008	.071	-.141	.079	-.023	-.058	.235	-.057	-.046
	CS9	.051	-.080	.048	-.043	-.041	-.073	-.057	.101	.040
	CS10	.026	-.035	.017	-.051	-.043	-.004	-.046	.040	.066

Lampiran 4

Hasil Uji *Pretest* (lanjutan)

***Anti-image Matrices* (Lanjutan)**

Anti-image Correlation	CS1	.751[a]	-.682	.142	-.296	-.326	-.504	-.040	.402	.253
	CS2	-.682	.671[a]	-.348	.456	.104	.253	.336	-.576	-.314
	CS3	.142	-.348	.606[a]	-.582	.285	.012	-.461	.238	.105
	CS5	-.296	.456	-.582	.675[a]	.055	-.013	.576	-.473	-.702
	CS6	-.326	.104	.285	.055	.823[a]	.258	-.172	-.464	-.617
	CS7	-.504	.253	.012	-.013	.258	.819[a]	-.266	-.507	-.037
	CS8	-.040	.336	-.461	.576	-.172	-.266	.725[a]	-.371	-.370
	CS9	.402	-.576	.238	-.473	-.464	-.507	-.371	.706[a]	.495
	CS10	.253	-.314	.105	-.702	-.617	-.037	-.370	.495	.720[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

***Component Matrix*[a]**

	Component	
	1	2
CS1	.853	-.228
CS2	.779	-.270
CS3	.525	.686
CS5	.845	.418
CS6	.921	.004
CS7	.821	-.318
CS8	.762	-.120
CS9	.896	-.263
CS10	.868	.319

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tahap 3

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.742
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	244.734
	df	28
	Sig.	.000

Lampiran 4

Hasil Uji *Pretest* (lanjutan)

Anti-image Matrices

		CS1	CS2	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10
Anti-image Covariance	CS1	.165	-.129	-.038	-.045	-.094	.006	.051	.025
	CS2	-.129	.217	.054	.030	.058	.054	-.083	-.036
	CS5	-.038	.054	.121	.028	-.001	.081	-.048	-.071
	CS6	-.045	.030	.028	.082	.034	-.008	-.054	-.050
	CS7	-.094	.058	-.001	.034	.205	-.073	-.078	-.004
	CS8	.006	.054	.081	-.008	-.073	.298	-.054	-.051
	CS9	.051	-.083	-.048	-.054	-.078	-.054	.107	.041
	CS10	.025	-.036	-.071	-.050	-.004	-.051	.041	.066
Anti-image Correlation	CS1	.747[a]	-.681	-.266	-.387	-.511	.029	.383	.242
	CS2	-.681	.711[a]	.333	.226	.274	.211	-.542	-.298
	CS5	-.266	.333	.713[a]	.283	-.008	.426	-.424	-.791
	CS6	-.387	.226	.283	.779[a]	.265	-.048	-.571	-.679
	CS7	-.511	.274	-.008	.265	.803[a]	-.294	-.525	-.038
	CS8	.029	.211	.426	-.048	-.294	.828[a]	-.304	-.364
	CS9	.383	-.542	-.424	-.571	-.525	-.304	.711[a]	.487
	CS10	.242	-.298	-.791	-.679	-.038	-.364	.487	.680[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix[a]

	Component
	1
CS1	.862
CS2	.786
CS5	.824
CS6	.931
CS7	.832
CS8	.764
CS9	.909
CS10	.858

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Lampiran 4

Hasil Uji *Pretest* (lanjutan)

2. *Factor Analysis* Variabel *Implicit Self Theorist*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.783
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	112.454
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		IST1	IST2	IST3	IST4
Anti-image Covariance	IST1	.186	-.100	-.080	.059
	IST2	-.100	.151	-.018	-.083
	IST3	-.080	-.018	.165	-.105
	IST4	.059	-.083	-.105	.238
Anti-image Correlation	IST1	.754[a]	-.596	-.457	.279
	IST2	-.596	.795[a]	-.114	-.438
	IST3	-.457	-.114	.810[a]	-.530
	IST4	.279	-.438	-.530	.772[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix[a]

	Component
	1
IST1	.919
IST2	.953
IST3	.951
IST4	.901

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

3. *Factor Analysis* Variabel Kepuasan Pasien

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.846
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	288.803
	df	28
	Sig.	.000

Lampiran 4

Hasil Uji *Pretest* (lanjutan)

Anti-image Matrices

		PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8
Anti-image Covariance	PS1	.039	-.036	.011	.017	-.007	.022	-.008	-.005
	PS2	-.036	.037	-.012	-.018	.005	-.028	.009	-.005
	PS3	.011	-.012	.157	.083	.006	.065	-.077	-.029
	PS4	.017	-.018	.083	.543	.054	.002	-.059	-.084
	PS5	-.007	.005	.006	.054	.128	-.083	-.031	-.032
	PS6	.022	-.028	.065	.002	-.083	.209	-.032	.007
	PS7	-.008	.009	-.077	-.059	-.031	-.032	.075	-.018
	PS8	-.005	-.005	-.029	-.084	-.032	.007	-.018	.127
Anti-image Correlation	PS1	.800[a]	-.931	.141	.117	-.105	.237	-.142	-.077
	PS2	-.931	.794[a]	-.154	-.125	.079	-.323	.165	-.072
	PS3	.141	-.154	.805[a]	.283	.045	.358	-.705	-.206
	PS4	.117	-.125	.283	.844[a]	.204	.007	-.294	-.321
	PS5	-.105	.079	.045	.204	.896[a]	-.510	-.318	-.250
	PS6	.237	-.323	.358	.007	-.510	.846[a]	-.257	.043
	PS7	-.142	.165	-.705	-.294	-.318	-.257	.840[a]	-.187
	PS8	-.077	-.072	-.206	-.321	-.250	.043	-.187	.945[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix[a]

	Component
	1
PS1	.899
PS2	.905
PS3	.825
PS4	.636
PS5	.922
PS6	.841
PS7	.939
PS8	.946

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Lampiran 4

Hasil Uji *Pretest* (lanjutan)

4. *Reliability* Variabel *Communication Skill*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.943	8

5. *Reliability* Variabel *Implicit Self Theorist*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.947	.949	4

6. *Reliability* Variabel Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.943	.952	8

Lampiran 5

Kuesioner Penelitian

UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen
Jl. Arjuna Utara No. 9 Duri Kepa Kb. Jeruk, Jakarta Barat
Telepon : (021) 5674223

KUISIONER PENELITIAN

Responden Yth,

Saya, mahasiswa pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta. Saya sedang meneliti tentang rumah sakit untuk menyelesaikan tesis. Maka dari itu kami meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuisioner ini. **Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah**, Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Fiktorius Kuludong

PROFIL RESPONDEN

BAGIAN I

DATA RESPONDEN (Hanya Untuk Kepentingan Penelitian)

Pilihlah salah satu jawaban padasetiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X).

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Umur :
   c. 18 - 24 tahun c. 35 - 49 tahun e. > 65 tahun
   d. 25 – 34 tahun d. 50 – 64 tahun
4. Latar belakang pendidikan terakhir :
   b. SLTA b. D 1 c. D3 d. S1 e. S2 f. S3
5. Pekerjaan :
   c. Pelajar/Mahasiswa c. Swasta e. Buruh
   d. PNS d. Pedagang f. Tidak bekerja
6. Kunjungan ke rumah sakit yang ke berapa?
   b. 1 b. 2 c. 3 d. ≥ 4

Lampiran 5

Kuesioner Penelitian

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Umur :

dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia/tidak bersedia* menjadi responden dalam penelitian penyusunan tesis mahasiswa pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta yang berjudul "Pengaruh *Communication Skill* dokter terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi oleh *Implicit Self Theorist*.

Demikian pernyataan ini saya buat. Terima kasih.

Jakarta, …….20…

Yang membuat pernyataan.

Peneliti,

(Fiktorius Kuludong)

Responden,

(…….)
Nama Jelas & Tanda Tangan

Saksi 1,

(…….)
Nama Jelas & Tanda Tangan

Saksi 2,

(…….)
Nama Jelas & Tanda Tangan

*coret salah satu

Lampiran 5

Kuesioner Penelitian

Pertanyaan Kuesioner

Pilih jawaban sesuai dengan skala sebagai berikut dengan melingkari angka tersebut:

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Agak tidak setuju (ATS)
4. Antara setuju dan tidak setuju (Netral)
5. Agak Setuju (AS)
6. Setuju (S)
7. Sangat Setuju (SS)

No	Apakah anda setuju dengan pernyataan sebagai berikut:	Jawaban						
		STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
	Communication skill							
1	Apakah dokter mendengarkan keluhan anda dengan baik	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
2	Apakah sikap dokter menghargai anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
3	Apakah dokter menjelaskan pengobatan kepada anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
4	Apakah dokter menjelaskan keluhan anda dengan kalimat yang mudah dimengerti	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
5	Apakah dokter memenuhi harapan anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
6	Apakah dokter memberikan waktu konsultasi yang cukup kepada anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
7	Apakah anda yakin dengan kemampuan dokter yang menangani anda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
8	Keseluruhan, apakah anda puas dengan komunikasi yang diberikan dokter	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
	Implicit Self Theorist							
9	Menurut anda, kualitas paling dasar dari individu dapat berubah	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
10	Menurut anda, karakter dasar seseorang selalu dapat berubah	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

No	Apakah anda setuju dengan pernyataan sebagai berikut:	Jawaban						
		STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
11	Secara substansial, orang-orang dapat merubah sifat mereka sendiri	1	2	3	4	5	6	7
12	Seperti apapun sifat seseorang, dia dapat berubah secara drastis	1	2	3	4	5	6	7
	Kepuasan Pasien							
13	Anda senang dengan hasil pengobatan dokter.	1	2	3	4	5	6	7
14	Anda puas dengan hasil kinerja dokter.	1	2	3	4	5	6	7
15	Secara keseluruhan anda puas dengan pelayanan medis di rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
16	Hubungan yang baik dengan dokter merupakan suatu hal yang penting	1	2	3	4	5	6	7
17	Anda yakin kualitas rumah sakit ini secara keseluruhan tidak akan menurun	1	2	3	4	5	6	7
18	Anda yakin kualitas rumah sakit ini akan meningkat dimasa mendatang.	1	2	3	4	5	6	7
19	Jika Sakit, apakah anda akan terus berlangganan/berobat di rumah sakit ini	1	2	3	4	5	6	7
20	Apakah anda akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain	1	2	3	4	5	6	7

TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 6

R	Communication Skill								IST				Patient Satisfaction							
	CS1	CS1	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	IST1	IST2	IST3	IST4	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8
1	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	4	6	6	7	6	7	6	7
2	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	4	6	6	7	7	4	7	7	7
4	6	6	5	5	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	5	5
5	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6
6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	7	7	6	6	7	6	6	5	5	6	5	6	7	6	7	6	6	5	5
9	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	5	4	5	5	6	7	5	6	6	5	6	6	5	7	4	4	5	6	6
12	6	7	7	6	7	7	6	7	5	5	4	5	7	7	7	7	6	7	7	7
13	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5	5	4	7	7	6	7	6	7	7	7
14	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	5	4	6	7	6	7	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	4	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	4	6	6	5	4	4	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	5	6	6	6	7	7	5	5	7	7	6	6	7	7	5	6	6	7
19	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	4	6	5	6	6	6	6	6	6
20	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7
21	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	1	7	6	6	6	6	6	6	6
24	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6

25	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
26	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6
27	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7
28	6	6	5	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	5	5	5	5
29	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6
30	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6
31	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	7	6	6	6	6
33	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6
35	7	7	6	6	6	6	6	7	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6
37	6	6	6	6	6	7	6	6	5	4	5	6	6	6	6	7	6	6	7	6
38	6	6	5	6	5	6	6	7	6	4	6	5	4	5	7	6	6	7	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
40	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7
41	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	5	6	6	6	7	4	5	5	5
42	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	5	6	5	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	7	6	7
45	6	6	6	6	6	6	7	6	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5
46	6	6	4	6	5	4	6	6	4	6	6	7	6	6	4	7	4	7	6	4
47	6	4	5	4	5	5	5	6	6	4	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6
48	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7
49	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	6	7	7	7	6	7	6	5
50	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	1	6	7	6	6	6	7	6	6
51	6	6	5	6	5	5	6	6	5	4	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	5	5	6	6	7	2	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6

53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	6	6	6	7	6	6	6	6
55	7	7	6	6	6	7	6	7	6	5	5	3	6	6	6	7	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	7	6	6	2	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7
57	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	1	6	6	5	5	6	5	6	6
58	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	2	7	6	7	6	6	7	7	7
59	6	6	6	6	6	6	7	6	5	2	4	5	6	6	6	6	4	5	4	5
60	4	6	6	6	4	4	7	4	4	4	6	4	6	6	5	6	4	6	6	6
61	6	6	6	5	5	5	6	5	1	7	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3
62	5	6	5	5	4	5	6	5	2	1	3	4	5	5	3	5	3	3	4	3
63	5	5	4	5	3	5	4	4	1	3	3	1	5	5	3	6	3	3	5	3
64	6	6	6	4	4	3	4	3	2	2	6	3	6	5	5	6	4	6	3	4
65	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	5	5	6	6	5	5
66	7	7	6	7	6	6	6	6	1	2	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	7	6	5	6	6	6	7	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
69	7	6	6	6	6	7	7	7	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	7	7	7	7	6	6	1	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6	7
71	5	6	7	6	6	5	5	6	1	2	1	2	7	6	6	6	6	6	6	7
72	7	7	6	5	5	6	6	5	1	2	2	1	7	7	7	6	6	6	7	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
74	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7
75	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6
76	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6
77	6	7	6	6	6	6	7	6	2	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
78	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
79	6	7	6	6	6	6	7	6	1	1	3	1	6	6	4	5	4	4	5	4
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	1	7	7	7	7	1	7	7	6

81	7	6	6	6	7	5	6	5	3	2	5	3	7	7	6	5	4	4	6	7
82	7	6	6	6	6	6	6	7	4	3	3	3	6	6	6	7	6	6	6	6
83	5	5	6	7	5	5	6	5	1	2	3	1	5	5	3	5	3	3	4	3
84	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	3	4	6	6	6	7	6	6	7	7
85	7	7	7	7	6	7	7	6	2	3	3	3	6	6	6	7	5	6	7	7
86	5	6	6	6	5	5	6	6	4	3	3	4	5	6	6	7	6	5	6	6
87	5	6	7	5	4	5	6	5	2	1	1	1	5	4	3	6	4	4	4	3
88	6	6	5	6	5	5	5	5	5	3	3	3	5	6	5	6	6	6	6	6
89	3	3	5	3	3	2	4	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	1	2
90	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	5	5	5	6	5	6	5	5
91	5	5	6	5	6	5	6	6	5	3	3	3	5	5	5	6	6	6	5	6
92	4	5	7	5	5	4	5	5	1	2	2	1	4	5	3	5	3	4	3	2
93	6	6	6	6	5	6	6	6	5	3	3	3	6	6	5	6	6	6	5	5
94	6	6	6	5	6	6	6	6	2	2	3	2	5	6	6	6	5	6	6	5
95	6	6	6	6	6	5	6	6	3	3	3	2	5	6	6	5	6	5	6	6
96	6	6	5	6	6	6	6	6	5	3	3	2	5	5	5	6	5	6	5	5
97	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	7	7	7	2	1	1	2	6	6	7	7	6	6	6	7
99	6	6	7	7	7	7	6	6	1	2	1	1	6	6	7	7	6	6	6	7
100	7	7	7	7	7	7	7	7	1	3	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7
101	6	6	6	5	6	5	6	6	2	2	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	5	6	6	6	7	6	6	3	4	1	6	6	6	7	6	6	6	6
103	6	6	6	6	6	6	7	7	2	2	6	2	6	6	7	7	3	5	5	7
104	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
105	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7
106	3	4	5	3	3	3	5	4	1	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	2
107	5	6	6	5	5	4	5	5	1	2	2	1	4	5	3	5	4	7	4	3
108	5	7	6	5	5	3	5	4	2	3	1	3	5	4	3	5	3	5	4	3

109	7	7	7	7	6	6	7	7	5	2	3	3	7	7	6	6	6	6	6	6
110	7	7	6	7	6	6	7	6	1	1	6	1	6	6	6	7	7	6	6	6
111	6	5	2	3	5	2	3	4	1	2	3	1	5	4	3	6	3	5	3	3
112	6	6	6	5	5	5	5	5	3	3	3	3	6	5	6	6	5	6	4	4
113	6	6	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	5	5	5	5	5	6	5	4
114	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	6	3	2	3	5	3	3	4	3
115	5	6	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	5	5	4	5	4	4
116	5	5	5	6	5	5	5	5	3	3	3	2	6	5	5	5	4	5	4	4
117	6	6	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	5	6	4	4	4	4
118	6	6	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	5	5	6	5	5	4	4
119	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	2	2	4	4	4	6	4	4	4	4
120	6	6	6	5	6	6	6	6	5	3	4	3	5	5	6	6	5	6	5	4

Lampiran 7

Uji *One Way* ANOVA

1. Jenis Kelamin

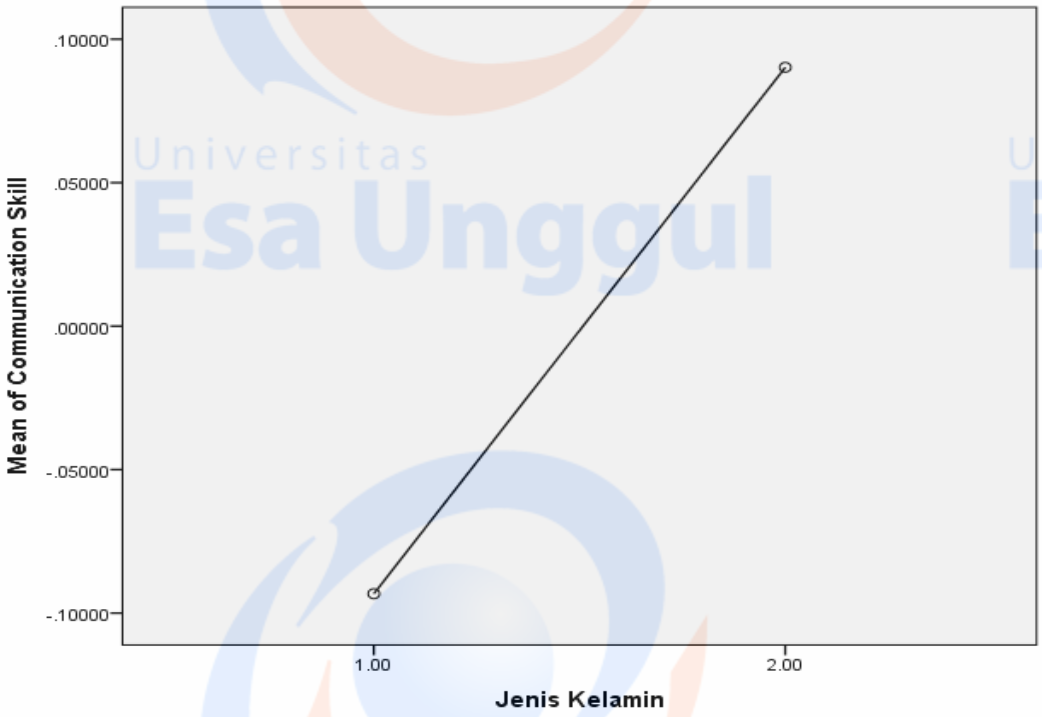
Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Communication Skill	.728	1	118	.395
Implicit Self Theorist	.530	1	118	.468
Kepuasan Pasien	1.379	1	118	.243

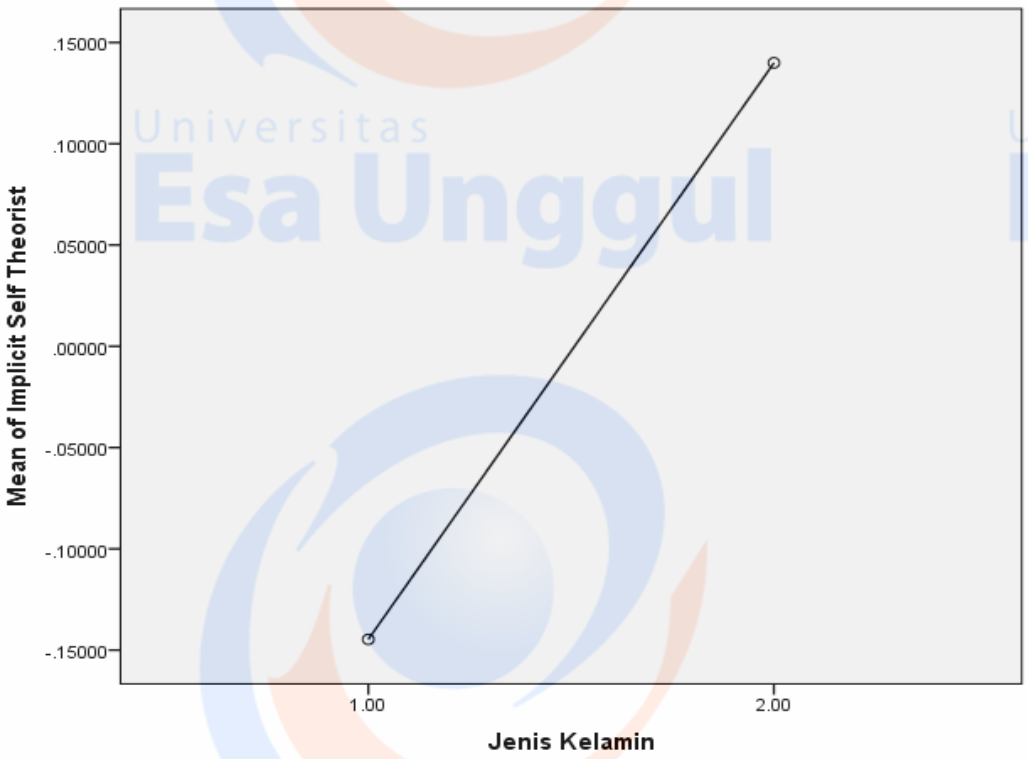
ANOVA

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Communication Skill	Between Groups	(Combined)		1.009	1	1.009	1.009	.317
		Linear Term	Unweighted	1.009	1	1.009	1.009	.317
			Weighted	1.009	1	1.009	1.009	.317
	Within Groups			117.991	118	1.000		
	Total			119.000	119			
Implicit Self Theorist	Between Groups	(Combined)		2.430	1	2.430	2.459	.120
		Linear Term	Unweighted	2.430	1	2.430	2.459	.120
			Weighted	2.430	1	2.430	2.459	.120
	Within Groups			116.570	118	.988		
	Total			119.000	119			
Kepuasan Pasien	Between Groups	(Combined)		.562	1	.562	.560	.456
		Linear Term	Unweighted	.562	1	.562	.560	.456
			Weighted	.562	1	.562	.560	.456
	Within Groups			118.438	118	1.004		
	Total			119.000	119			

Lampiran 7

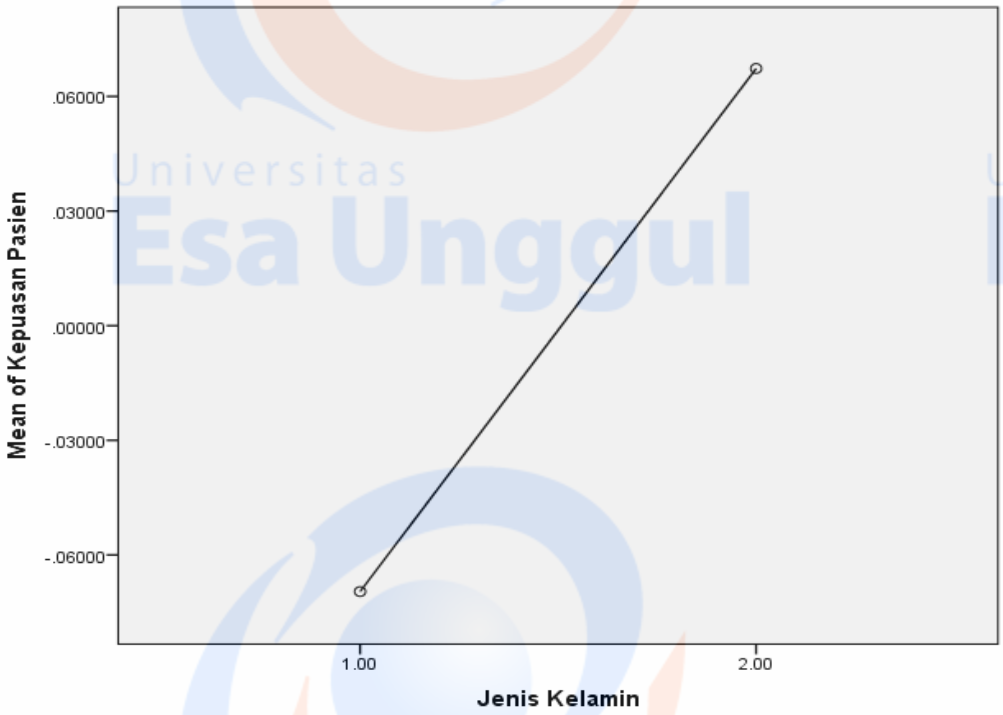
Uji *One Way* ANOVA





Lampiran 7

Uji *One Way* ANOVA



2. Umur

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Communication Skill	2.915	4	115	.024
Implicit Self Theorist	.570	4	115	.685
Kepuasan Pasien	3.203	4	115	.016

ANOVA

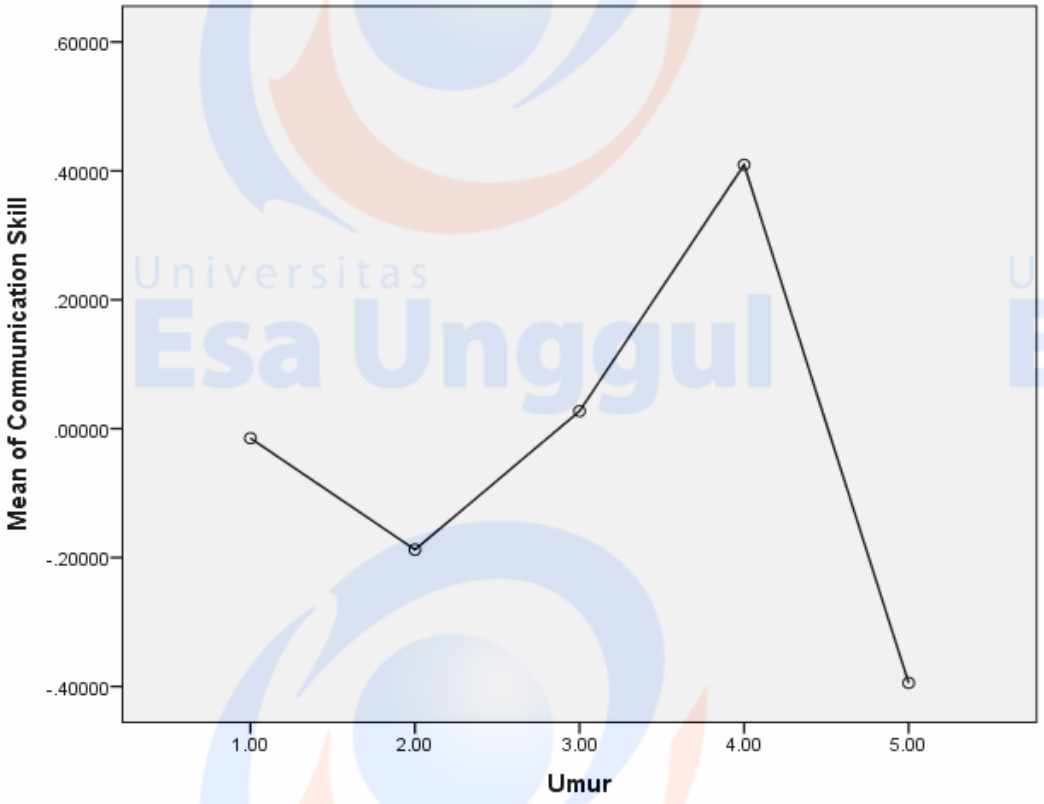
				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Communication Skill	Between Groups	(Combined)		4.661	4	1.165	1.172	.327
		Linear Term	Unweighted	.015	1	.015	.015	.902
			Weighted	1.359	1	1.359	1.367	.245
			Deviation	3.302	3	1.101	1.107	.349
	Within Groups			114.339	115	.994		
	Total			119.000	119			
Implicit Self Theorist	tween Groups	(Combined)		5.020	4	1.255	1.266	.287
		Linear Term	Unweighted	.904	1	.904	.912	.341

Lampiran 7

Uji *One Way* ANOVA

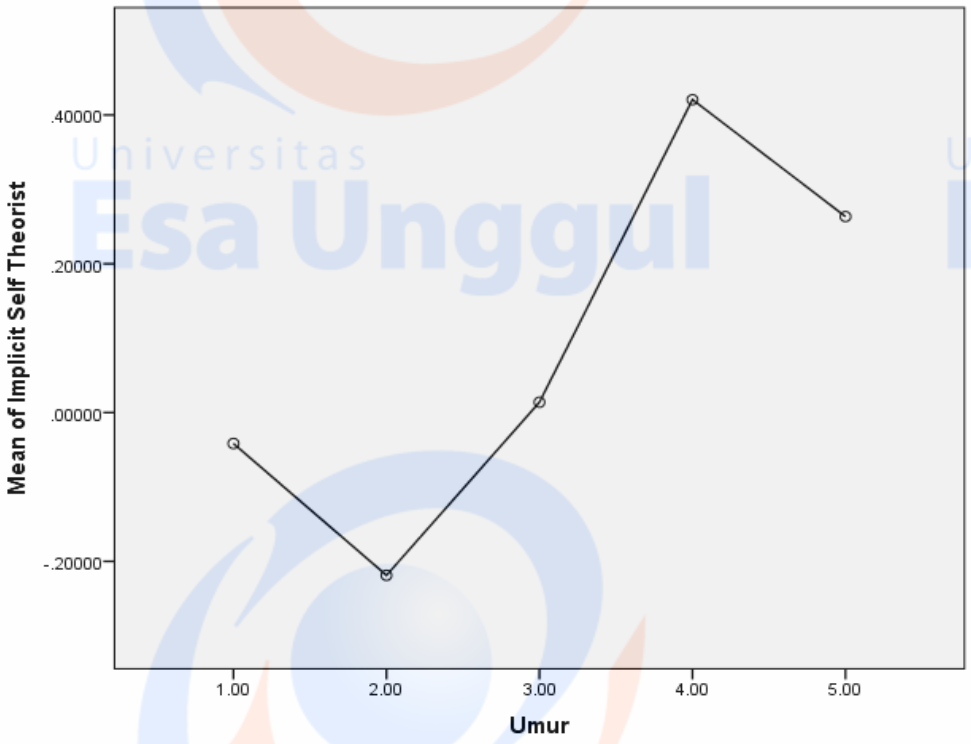
ANOVA (Lanjutan)

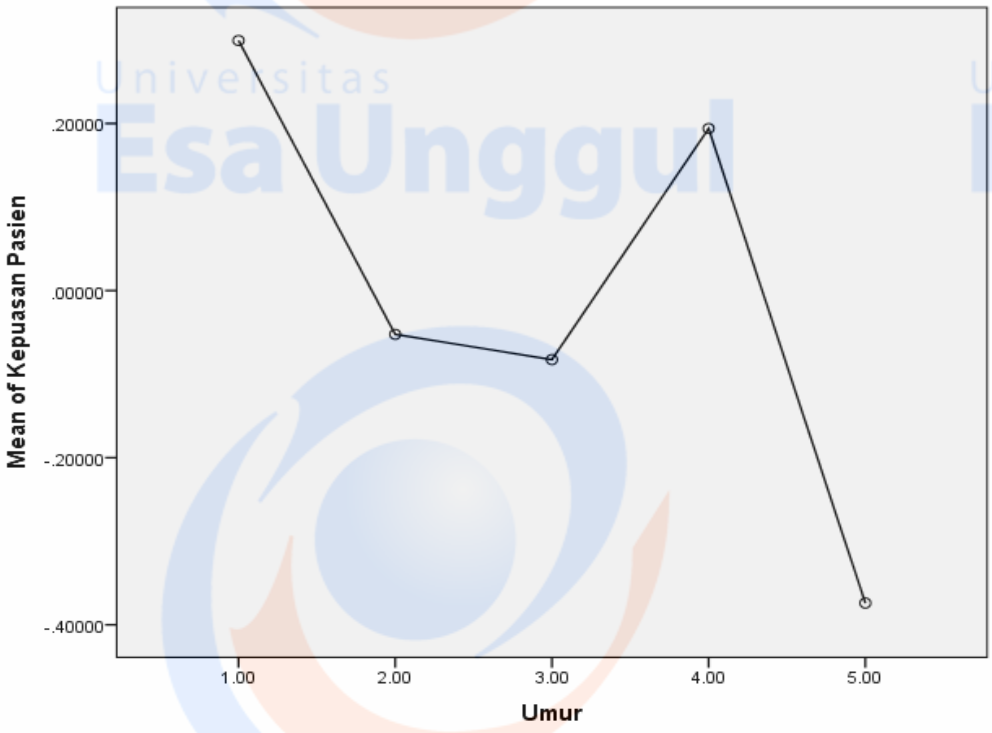
			Weighted	3.065	1	3.065	3.092	.081
			Deviation	1.955	3	.652	.658	.580
	Within Groups			113.980	115	.991		
	Total			119.000	119			
Kepuasan Pasien	Between Groups	(Combined)		2.667	4	.667	.659	.622
		Linear Term	Unweighted	.701	1	.701	.693	.407
			Weighted	.219	1	.219	.217	.642
			Deviation	2.447	3	.816	.806	.493
	Within Groups			116.333	115	1.012		
	Total			119.000	119			



Lampiran 7

Uji *One Way* ANOVA





Lampiran 7

Uji *One Way* ANOVA

3. Pendidikan

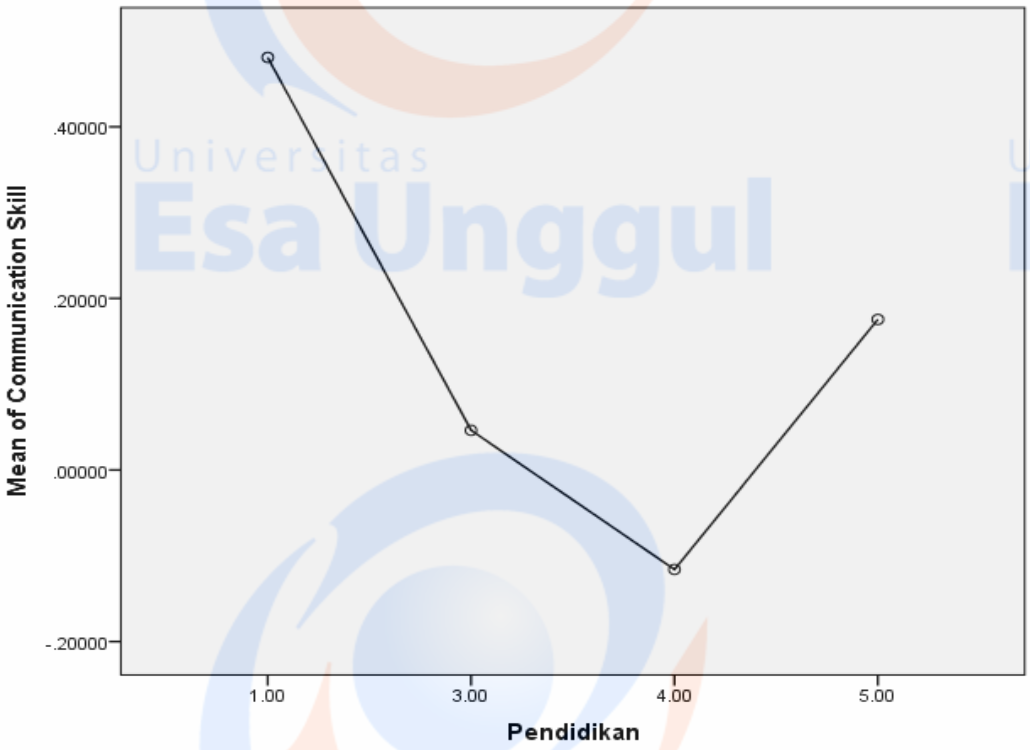
Test of Homogeneity of Variances

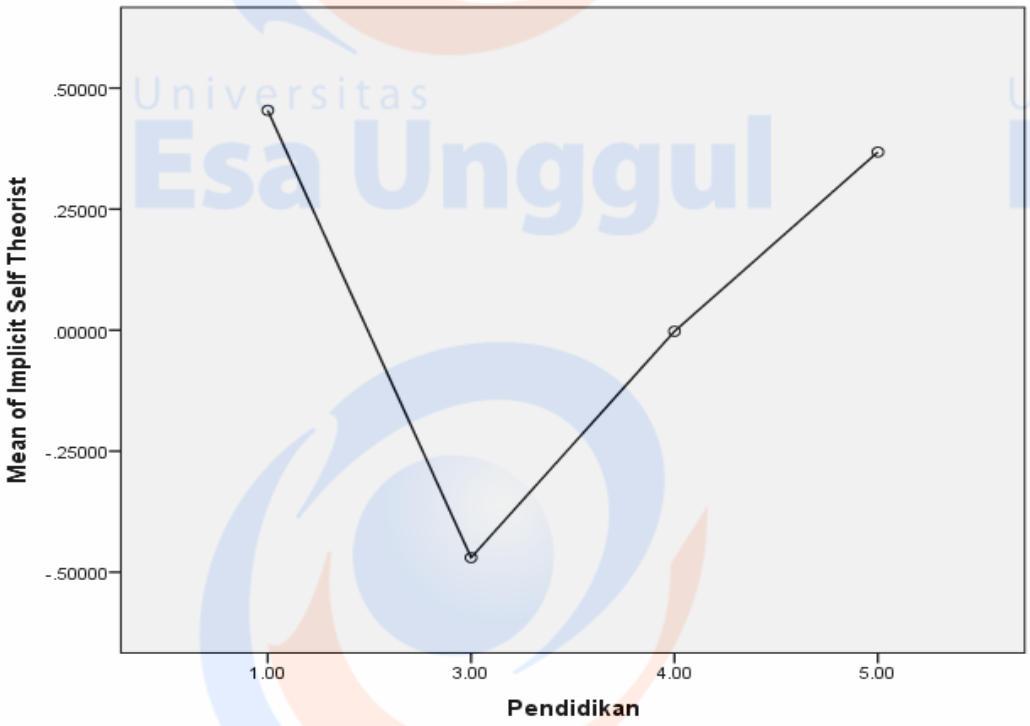
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Communication Skill	.825	3	116	.482
Implicit Self Theorist	1.254	3	116	.293
Kepuasan Pasien	2.807	3	116	.043

ANOVA

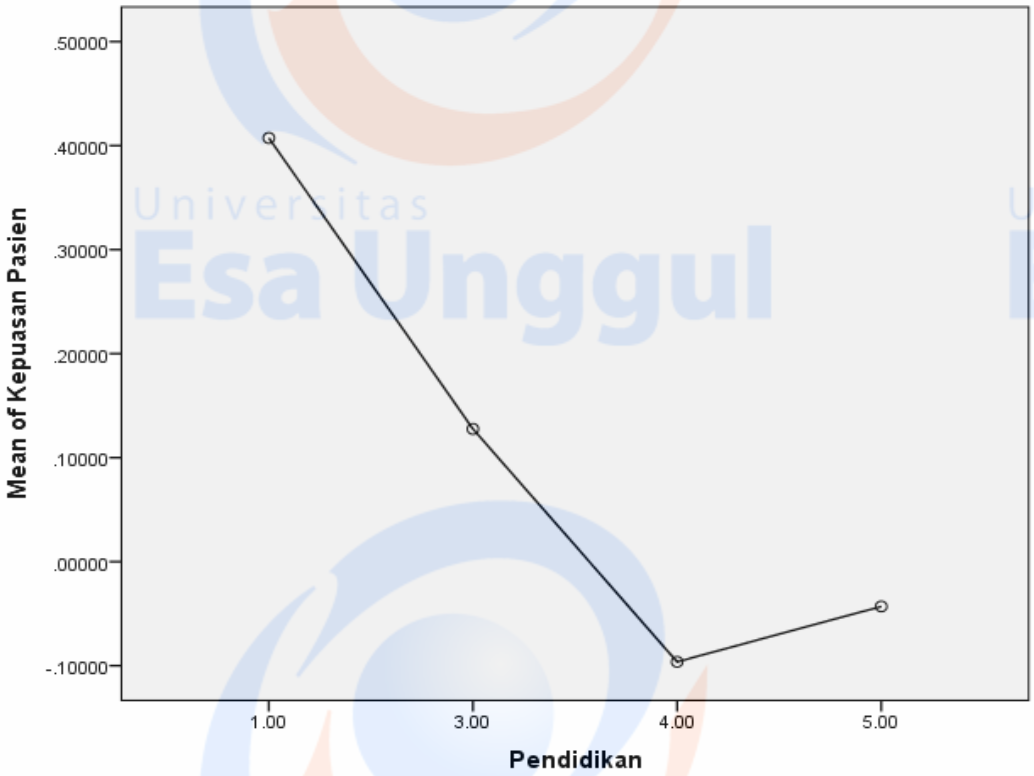
				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Communication Skill	Between Groups	(Combined)		4.393	3	1.464	1.482	.223
		Linear Term	Weighted	2.530	1	2.530	2.561	.112
			Deviation	1.863	2	.932	.943	.392
	Within Groups			114.607	116	.988		
	Total			119.000	119			
Implicit Self Theorist	Between Groups	(Combined)		8.449	3	2.816	2.955	.035
		Linear Term	Weighted	.169	1	.169	.177	.675
			Deviation	8.280	2	4.140	4.344	.015
	Within Groups			110.551	116	.953		
	Total			119.000	119			
Kepuasan Pasien	Between Groups	(Combined)		3.215	3	1.072	1.074	.363
		Linear Term	Weighted	2.803	1	2.803	2.809	.096
			Deviation	.412	2	.206	.206	.814
	Within Groups			115.785	116	.998		
	Total			119.000	119			

Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA





Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA



4. Pekerjaan

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Communication Skill	1.517	4	115	.202
Implicit Self Theorist	3.103	4	115	.018
Kepuasan Pasien	1.727	4	115	.149

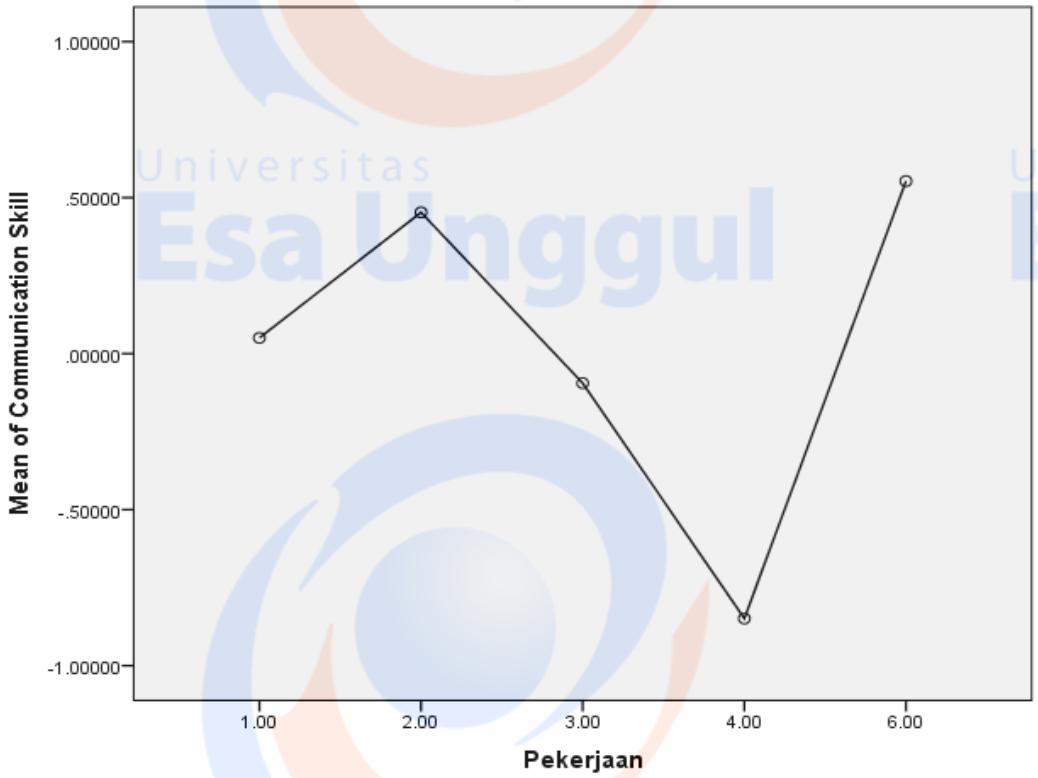
ANOVA

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Communication Skill	Between Groups	(Combined)		7.598	4	1.900	1.961	.105
		Linear Term	Weighted	1.472	1	1.472	1.520	.220
			Deviation	6.126	3	2.042	2.108	.103
	Within Groups			111.402	115	.969		
	Total			119.000	119			

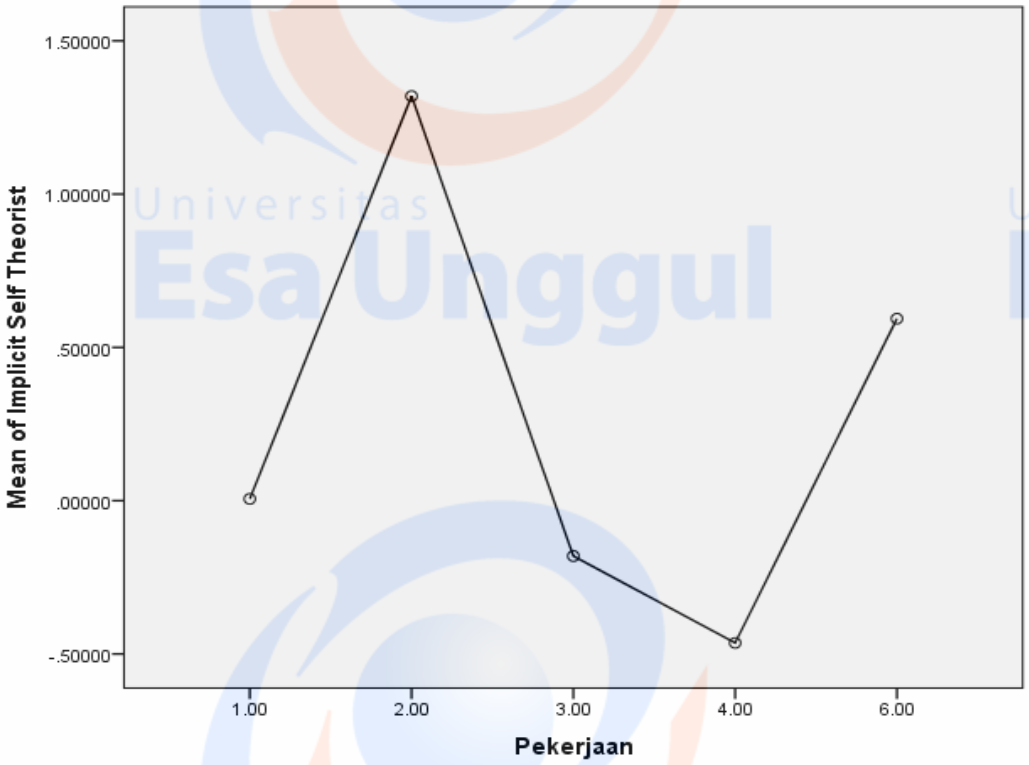
Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA

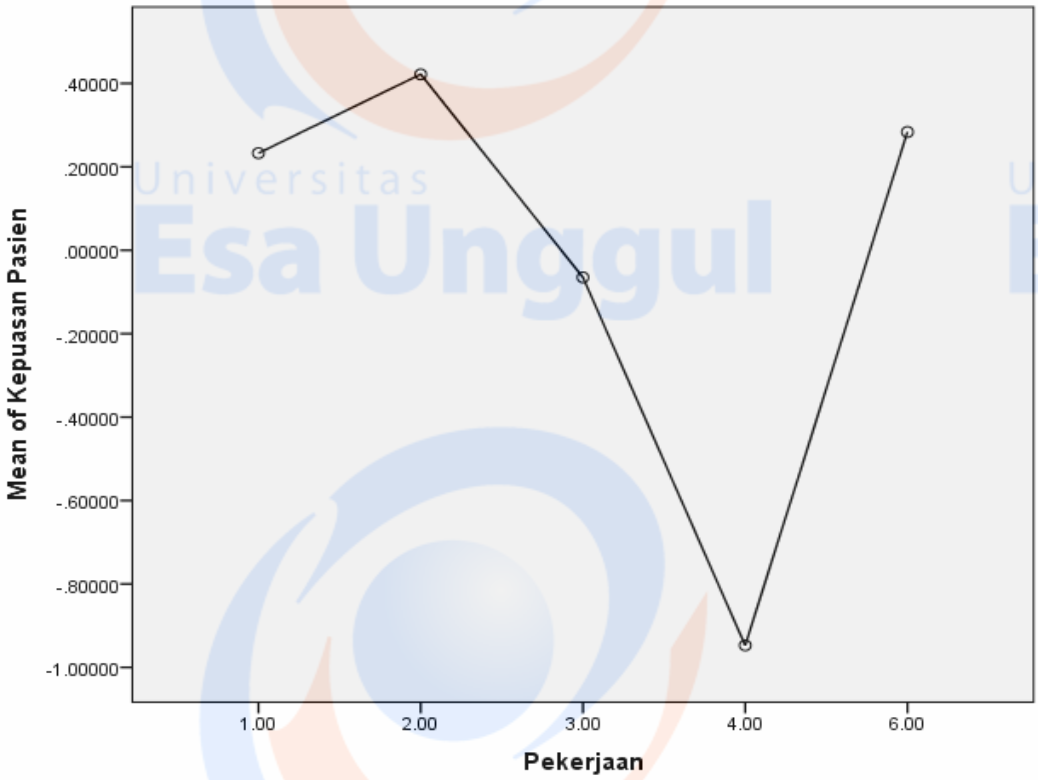
ANOVA (Lanjutan)

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Implicit Self Theorist	Between Groups	(Combined)		21.622	4	5.406	6.384	.000
		Linear Term	Weighted	.719	1	.719	.849	.359
			Deviation	20.903	3	6.968	8.229	.000
	Within Groups			97.378	115	.847		
	Total			119.000	119			
Kepuasan Pasien	Between Groups	(Combined)		4.848	4	1.212	1.221	.306
		Linear Term	Weighted	.051	1	.051	.051	.822
			Deviation	4.797	3	1.599	1.611	.191
	Within Groups			114.152	115	.993		
	Total			119.000	119			



Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA





Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA

5. Pekerjaan

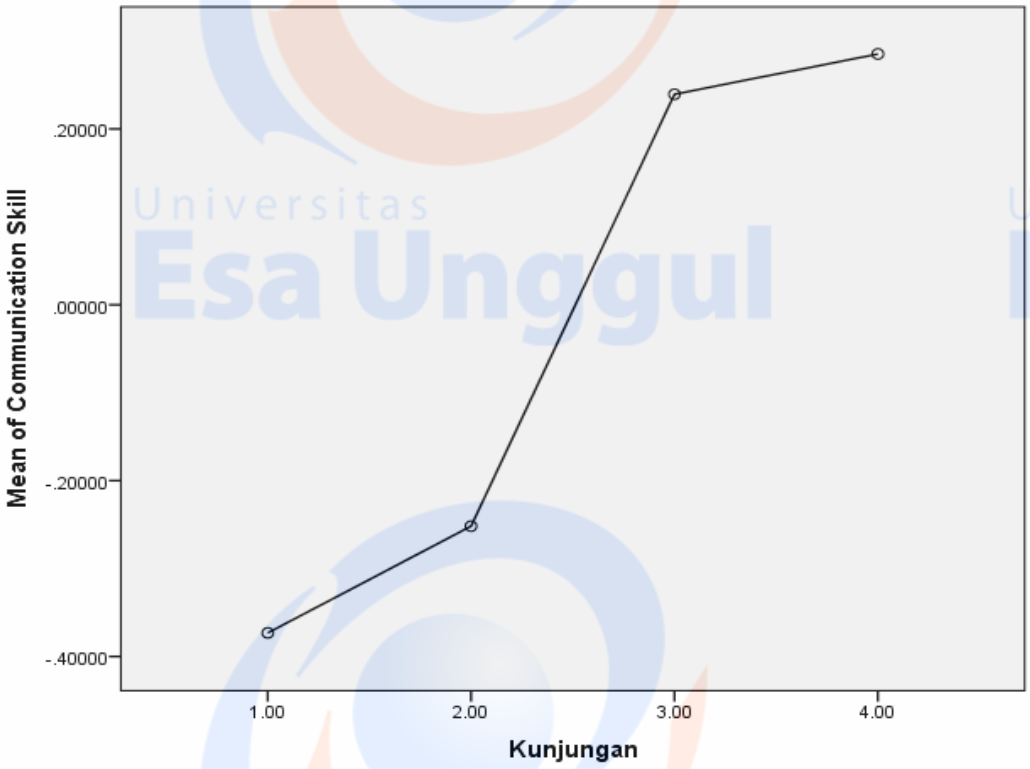
Test of Homogeneity of Variances

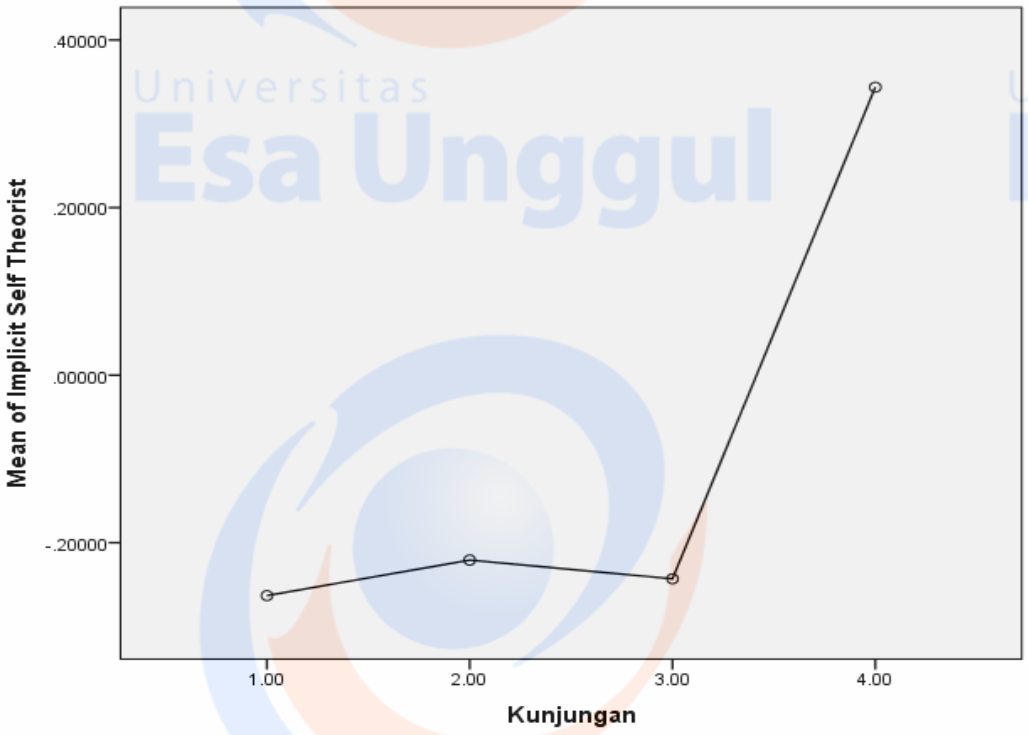
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Communication Skill	3.514	3	116	.017
Implicit Self Theorist	3.279	3	116	.024
Kepuasan Pasien	8.372	3	116	.000

ANOVA

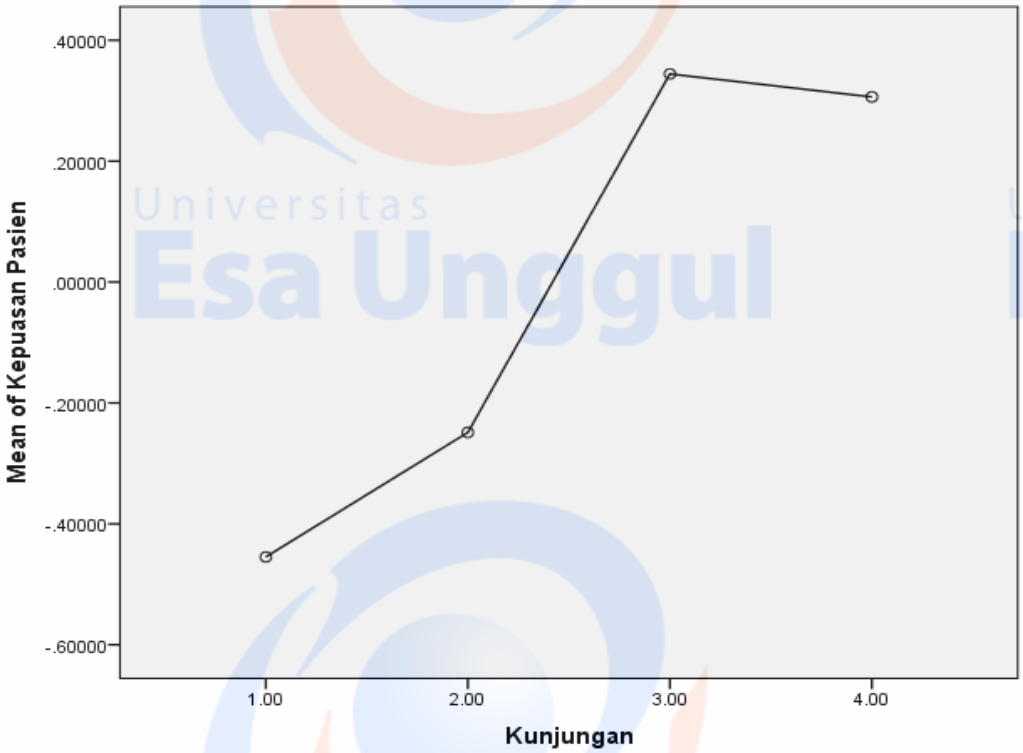
				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Communication Skill	Between Groups	(Combined)		10.919	3	3.640	3.906	.011
		Linear Term	Unweighted	10.771	1	10.771	11.560	.001
			Weighted	10.285	1	10.285	11.038	.001
			Deviation	.634	2	.317	.340	.712
	Within Groups			108.081	116	.932		
	Total			119.000	119			
Implicit Self Theorist	Between Groups	(Combined)		10.151	3	3.384	3.606	.016
		Linear Term	Unweighted	5.725	1	5.725	6.102	.015
			Weighted	8.091	1	8.091	8.623	.004
			Deviation	2.060	2	1.030	1.097	.337
	Within Groups			108.849	116	.938		
	Total			119.000	119			
Kepuasan Pasien	Between Groups	(Combined)		14.659	3	4.886	5.432	.002
		Linear Term	Unweighted	14.649	1	14.649	16.286	.000
			Weighted	13.448	1	13.448	14.950	.000
			Deviation	1.211	2	.605	.673	.512
	Within Groups			104.341	116	.899		
	Total			119.000	119			

Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA





Lampiran 7
Uji *One Way* ANOVA



Lampiran 8
Hasil Uji Kuisioner Penelitian

1. Faktor Analisis Variabel *Communication Skill*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.907
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	824.177
	df	28
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8
Anti-image Covariance	CS1	.268	-.151	.086	-.002	-.077	-.072	.023	-.009
	CS2	-.151	.298	-.117	-.058	.027	.050	-.025	-.046
	CS3	.086	-.117	.458	-.050	-.061	-.060	-.041	.019
	CS4	-.002	-.058	-.050	.274	-.081	-.049	-.070	.014
	CS5	-.077	.027	-.061	-.081	.261	-.025	.011	-.071
	CS6	-.072	.050	-.060	-.049	-.025	.229	-.061	-.079
	CS7	.023	-.025	-.041	-.070	.011	-.061	.333	-.086
	CS8	-.009	-.046	.019	.014	-.071	-.079	-.086	.252
Anti-image Correlation	CS1	.861[a]	-.533	.245	-.008	-.292	-.290	.076	-.033
	CS2	-.533	.861[a]	-.317	-.201	.096	.192	-.079	-.168
	CS3	.245	-.317	.906[a]	-.140	-.176	-.184	-.104	.056
	CS4	-.008	-.201	-.140	.936[a]	-.303	-.198	-.230	.055
	CS5	-.292	.096	-.176	-.303	.922[a]	-.101	.039	-.275
	CS6	-.290	.192	-.184	-.198	-.101	.911[a]	-.222	-.331
	CS7	.076	-.079	-.104	-.230	.039	-.222	.937[a]	-.297
	CS8	-.033	-.168	.056	.055	-.275	-.331	-.297	.921[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 8
Hasil Uji Kuisioner Penelitian

Component Matrix[a]

	Component 1
CS1	.839
CS2	.831
CS3	.752
CS4	.883
CS5	.882
CS6	.894
CS7	.840
CS8	.883

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

2. Faktor Analisis Variabel *Implicit Self Theorist*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	312.369
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		IST1	ST2	IST3	IST4
Anti-image Covariance	IST1	.341	-.134	-.129	-.053
	ST2	-.134	.371	-.077	-.099
	IST3	-.129	-.077	.321	-.135
	IST4	-.053	-.099	-.135	.407
Anti-image Correlation	IST1	.832[a]	-.378	-.391	-.142
	ST2	-.378	.855[a]	-.224	-.255
	IST3	-.391	-.224	.825[a]	-.374
	IST4	-.142	-.255	-.374	.866[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 8
Hasil Uji Kuisioner Penelitian

Component Matrix[a]

	Component 1
IST1	.893
ST2	.884
IST3	.904
IST4	.867

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

3. Faktor Analisis Variabel Kepuasan Pasien

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.910
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	833.019
	df	28
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8
Anti-image Covariance	PS1	.296	-.156	-.030	-.020	.010	.020	-.011	-.018
	PS2	-.156	.249	-.019	-.063	-.002	-.038	-.053	.016
	PS3	-.030	-.019	.219	-.038	-.016	-.049	.015	-.097
	PS4	-.020	-.063	-.038	.496	-.006	-.072	.005	-.021
	PS5	.010	-.002	-.016	-.006	.428	-.118	-.030	-.048
	PS6	.020	-.038	-.049	-.072	-.118	.376	-.053	.010
	PS7	-.011	-.053	.015	.005	-.030	-.053	.211	-.093
	PS8	-.018	.016	-.097	-.021	-.048	.010	-.093	.154
Anti-image Correlation	PS1	.895[a]	-.572	-.119	-.052	.028	.061	-.044	-.084
	PS2	-.572	.883[a]	-.084	-.178	-.007	-.124	-.229	.084
	PS3	-.119	-.084	.911[a]	-.117	-.051	-.171	.070	-.531
	PS4	-.052	-.178	-.117	.969[a]	-.013	-.167	.016	-.075
	PS5	.028	-.007	-.051	-.013	.953[a]	-.294	-.100	-.189
	PS6	.061	-.124	-.171	-.167	-.294	.938[a]	-.190	.041
	PS7	-.044	-.229	.070	.016	-.100	-.190	.908[a]	-.516
	PS8	-.084	.084	-.531	-.075	-.189	.041	-.516	.863[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 8
Hasil Uji Kuisioner Penelitian

Component Matrix[a]

	Component 1
PS1	.824
PS2	.859
PS3	.894
PS4	.764
PS5	.785
PS6	.825
PS7	.898
PS8	.911

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

4. *Reliability* Variabel *Communication Skill*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.945	.945	8

5. *Reliability* Variabel *Implicit Self Theorist*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.910	4

Lampiran 8
Hasil Uji Kuisioner Penelitian

6. *Reliability* Variabel Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.943	8

Lampiran 9
Uji Statistik Rerata Sel

1. *Median Split*

Statistics Median Split

		Communication Skill	Implicit Self Theorist	Kepuasan Pasien
N	Valid	120	120	120
	Missing	0	0	0
Median		.09376	.0101580	.2954613

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
CSCODE	1.00	Hi	60
	2.00	Low	60
ISTCODE	1.00	Incremental	60
	2.00	Entity	60

2. Rerata Sel

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: PS

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	47.722[a]	3	15.907	25.888	.000
Intercept	.294	1	.294	.478	.491
CSCODE	26.098	1	26.098	42.473	.000
CSCODE * ISTCODE	8.426	2	4.213	6.857	.002
Error	71.278	116	.614		
Total	119.000	120			
Corrected Total	119.000	119			

a. R Squared = .401 (Adjusted R Squared = .386)

Lampiran 9
Uji Statistik Rerata Sel

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: PS

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared	Noncent. Parameter	Observed Power[b]
Corrected Model	47.722[a]	3	15.907	25.888	.000	.401	77.665	1.000
Intercept	.294	1	.294	.478	.491	.004	.478	.105
CSCODE	26.098	1	26.098	42.473	.000	.268	42.473	1.000
CSCODE * ISTCODE	8.426	2	4.213	6.857	.002	.106	13.713	.916
Error	71.278	116	.614					
Total	119.000	120						
Corrected Total	119.000	119						

a. R Squared = .401 (Adjusted R Squared = .386)

b. Computed using alpha = .05

Parameter Estimates

Dependent Variable: PS

Parameter	B	Std. Error	t	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound	95% Confidence Interval Upper Bound	Partial Eta Squared	Noncent. Parameter	Observed Power[b]
Intercept	-.832	.124	-6.716	.000	-1.078	-.587	.280	6.716	1.000
[CSCODE=1.00]	1.304	.215	6.075	.000	.879	1.729	.241	6.075	1.000
[CSCODE=2.00]	0[a]	.	.	.	.	.	.	.	.
[CSCODE=1.00] * [ISTCODE=1.00]	.151	.215	.702	.484	-.274	.576	.004	.702	.107
[CSCODE=1.00] * [ISTCODE=2.00]	0[a]	.	.	.	.	.	.	.	.
[CSCODE=2.00] * [ISTCODE=1.00]	.781	.215	3.636	.000	.355	1.206	.102	3.636	.950
[CSCODE=2.00] * [ISTCODE=2.00]	0[a]	.	.	.	.	.	.	.	.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

b. Computed using alpha = .05

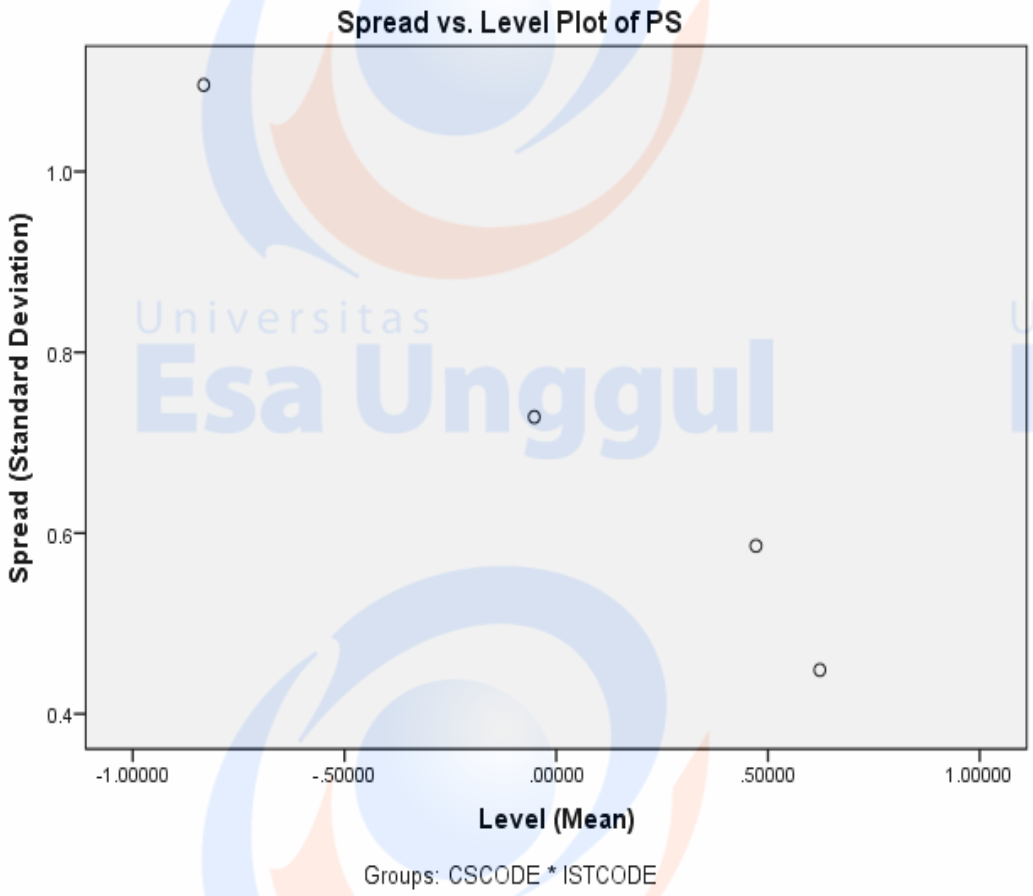
Lampiran 9
Uji Statistik Rerata Sel

Estimates

Dependent Variable: PS

CSCODE	ISTCODE	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Hi	Incremental	.623	.124	.377	.868
	Entity	.472	.175	.125	.819
Low	Incremental	-.052	.175	-.399	.295
	Entity	-.832	.124	-1.078	-.587

Spread Versus Level Plot



Lampiran 9
Uji Statistik Rerata Sel