

PERNYATAAN ORISINALISASI

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri.

Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk

telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : NUR SHINTYA V.M

NIM : 2014.34.008

Tanda Tangan :

Tanggal : 9 April 2016

**KUESIONER FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RSUD TULEHU
2016**

Ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner ini akan membantu peningkatan kualitas pelayanan RSUD Tulehu di masa akan datang. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda sepenuhnya terjamin

Tanggal Kuesioner	
-------------------	--

No	Karateristik Responden
1.	No. Responden : (diisi oleh pewawancara)
2.	Jenis Kelamin : <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 1. Laki-laki 2. Perempuan </div>
3.	Tingkat Pendidikan : 1. Tidak Sekolah 2. Tamat SD 3. Tamat SMP 4. Tamat SMU 5. Tamat D1/D3 6. Tamat S1/Profesi 7. Tamat S2/S3
4.	Pekerjaan : 1. PNS 2. Wiraswasta 3. Pegawai Swasta 4. Buruh/Sopir/Petani 5. Pegawai Lepas Lainnya 6. Pelajar/Mahasiswa 7. TNI/Polri 8. Lainnya
5.	Jenis Pembayaran : 1. Umum 2. BPJS
6.	Berapa kali anda berobat ke RSUD Tulehu termasuk hari ini : kali
7.	Pernahkah anda berobat di Rumah Sakit lain selain RSUD Tulehu <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 1. Pernah 2. Tidak Pernah </div>

NO	URAIAN	JAWABAN				
		SANGAT PUAS	PUAS	NETRAL	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
RELIABILITY						
1	Kejelasan informasi jadwal buka/tutup loket pendaftaran					
2	Ketepatan waktu buka loket pendaftaran					
3	Petugas pendaftaran mengarahkan ke poliklinik					
4	Petugas pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien					
5	Kemudahan dalam pendaftaran/prosedur administrasi					
6	Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian					
ASSURANCE						
1	Petugas pendaftaran/rekam medis terampil ketika melayani anda					
2	Petugas pendaftaran/rekam medis sopan dan ramah ketika melayani anda					
TANGIBLE						
1	Kebersihan dan kenyamanan tempat pendaftaran					
2	Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran					
3	Kebersihan dan kerapian Petugas pendaftaran/rekam medis					
4	Map rekam medis anda terawat dan tidak kusut/robek					
5	Tersedia nomor urut					
RESPONSSIVE						
1	Waktu tunggu diloket pendaftaran sebentar					
2	Petugas mengarahkan segera ke poliklinik					
3	Petugas tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)					
EMPHATY						
1	Ketulusan petugas pendaftaran melayani pasien					
2	Penjelasan petugas ketika anda bertanya					
3	Petugas selalu diloket					
4	Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien					
5	Petugas pendaftaran/rekam medis selalu senyum pada pasien					

KEPUASAN		SANGAT TIDAK BERSEDIA	TIDAK BERSEDIA	BERSEDIA	SANGAT BERSEDIA
1.	Berdasarkan pengalaman anda hari ini, anda akan berkunjung kembali ke rumah sakit ini				
2.	Anda bersedia menggunakan pelayanan di rumah sakit ini secara terus menerus				
3.	Berdasarkan penilaian, anda bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain				

Tabel 4.1
 Hasil Uji Analisis Validitas
 Kuesioner Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien
 Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon
 Februari 2016

No.	Pertanyaan Kuesioner	Nilai r Hitung	Validitas	No.	Pertanyaan Kuesioner	Nilai r Hitung	Validitas
1.	Reliability1	0.559	Valid	13.	Emphaty5	0.677	Valid
2.	Reliability2	0.729	Valid	14.	Responsive1	0.639	Valid
3.	Reliability3	0.669	Valid	15.	Responsive2	0.656	Valid
4.	Reliability4	0.754	Valid	16.	Responsive3	0.689	Valid
5.	Reliability5	0.567	Valid	17.	Tangible1	0.692	Valid
6.	Reliability6	0.626	Valid	18.	Tangible2	0.660	Valid
7.	Assurance1	0.742	Valid	19.	Tangible3	0.721	Valid
8.	Assurance2	0.708	Valid	20.	Tangible4	0.476	Valid
9.	Emphaty1	0.668	Valid	21.	Tangible5	0.718	Valid
10.	Emphaty2	0.587	Valid	22.	Kepuasan1	0.396	Valid
11.	Emphaty3	0.778	Valid	23.	Kepuasan2	0.618	Valid
12.	Emphaty4	0.717	Valid	24.	Kepuasan3	0.482	Valid

HASIL OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS

Case Processing Summary

		N	%
Valid		90	100.0
Cases Excluded ^a		0	.0
Total		90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jadwal buka/tutup lokte pendaftaran diinformasikan dengan jelas	67.42	226.853	.559	.930
Ketepatan Waktu Buka Loker Pendaftaran	67.92	219.016	.729	.928
Petugas pendaftaran mengarahkan ke poliklinik	67.69	221.408	.669	.929
Petugas pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien	67.72	221.326	.754	.928
Kemudahan dalam pendaftaran/prosedur administrasi	67.87	224.049	.567	.930
Pasien dilayani sesuai dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian	67.56	222.002	.626	.929

Petugas pendaftaran/rekam medis terampil ketika melayani anda	67.67	219.775	.742	.928
Petugas pendaftaran/rekam medis sopan dan ramah ketika melayani anda	67.49	219.466	.708	.928
Tempat pendaftaran bersih dan nyaman	67.02	225.258	.668	.929
Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran	67.29	222.702	.587	.930
Petugas pendaftaran/rekam medis bersih dan rapih	67.16	223.818	.778	.928
Map rekam medis anda terawat dan tidak kusut/robek	67.64	219.243	.717	.928
Tersedia nomor urut	67.94	217.671	.677	.928
Waktu tunggu diloket pendaftaran sebentar	67.99	221.247	.639	.929
Petugas mengarahkan segera ke poliklinik	67.79	223.584	.656	.929
Petugas tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)	67.90	220.990	.689	.928
Ketulusan petugas pendaftaran melayani pasien	67.59	218.986	.692	.928
Penjelasan petugas ketika anda bertanya	67.73	221.276	.660	.929
Petugas selalu diloket	68.03	217.965	.721	.928
Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien	67.86	227.181	.476	.931
Petugas pendaftaran/rekam medis selalu senyum pada pasien	67.62	219.946	.718	.928

Berdasarkan pengalaman anda hari ini, anda akan berkunjung kembali ke rumah sakit ini	67.57	237.439	.396	.937
Anda bersedia menggunakan pelayanan di rumah sakit ini secara terus menerus	68.03	233.403	.618	.938
Berdasarkan penilaian, anda bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain	67.81	238.807	.482	.939

LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT SPSS KUESIONER

JK	TK PNDDKAN	PKRJA AN	JNS PMBYRN	PRNH BRBT	RE L1	RE L2	RE L3	RE L4	RE L5	RE L6	ASS 1	AS S2	TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	RE S1	RE S2	RE S3	EM P1	EM P2	EM P3	EM P4	EM P5	KE P1	KE P2	KE P3	
2	6	6	2	1	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	1	1	2	
1	4	4	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	4	3	5	1	2	2	
1	5	7	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	
1	4	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	
2	4	6	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	1	1
1	6	3	1	1	2	2	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	1	1	
2	6	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	2
2	5	5	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	4	3	3	
1	2	4	1	2	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	4	2	2	3	2	
2	5	6	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	
1	6	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	4	4	3	1	3	2	1	4	2	2	1	2	4	3	2	
2	5	1	2	1	4	5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	3	2	
1	6	1	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	1	1	3	2	
2	6	3	1	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	
1	6	2	1	1	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	1	3	1	3	2	2	
1	6	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	2	2	1	
1	4	6	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	
2	6	6	2	1	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	1	3	2	3	1	
2	6	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	3	
2	5	6	1	1	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	
1	3	4	1	2	3	1	4	2	1	4	3	2	4	5	3	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	
1	4	7	1	2	2	1	2	2	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
2	5	6	2	1	1	2	1	2	2	4	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	2	3	
1	4	4	2	1	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2

JK	TK PNDDKAN	PKRJA AN	JNS PMBYRN	PRNH BRBT	RE L1	RE L2	RE L3	RE L4	RE L5	RE L6	AS S1	AS S2	TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	RE S1	RE S2	RE S3	EM P1	EM P2	EM P3	EM P4	EM P5	KE P1	KE P2	KE P3
1	4	7	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	4	4	4
2	4	8	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3
1	5	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
1	5	6	1	1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2
2	4	5	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	1	4	1	2	2	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2
1	4	8	1	1	3	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2
1	6	1	2	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
1	6	6	1	1	1	2	3	3	1	4	2	2	2	1	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2
1	5	4	1	2	2	2	2	1	2	3	4	3	1	3	1	3	2	1	2	4	1	4	1	2	3	3	2	2
2	5	8	1	1	1	4	4	2	4	5	2	2	5	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
2	4	8	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	5	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2
1	1	4	1	2	1	2	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2
2	6	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	1
1	7	1	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
2	7	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2
2	4	6	1	1	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	2	1	2	1	1	1
1	5	8	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2
1	4	4	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2
1	6	1	2	1	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	1	2	1
1	4	3	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
1	4	6	1	1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	1
2	5	5	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	4	3	4	2	2	3
1	2	4	1	2	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3
2	4	7	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2

JK	TK PNDDKAN	PKRJA AN	JNS PMBYRN	PRNH BRBT	RE L1	RE L2	RE L3	RE L4	RE L5	RE L6	AS S1	AS S2	TAN G1	TAN G2	TAN G3	TAN G4	TAN G5	RE S1	RE S2	RE S3	EM P1	EM P2	EM P3	EM P4	EM P5	KE P1	KE P2	KE P3	
2	4	8	1	1	3	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	
1	6	3	1	1	2	2	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
1	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	
1	6	1	2	1	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	1	3	2	2	2	1	
1	6	2	1	1	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	
1	4	4	1	2	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	
2	5	8	1	1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	2	2	
2	6	6	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	1	2	2	1	1	2	3	4	3	1	1	2	
2	6	6	2	1	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	1	2	2	
1	7	1	2	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	
1	4	3	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2

A. ANALISIS UNIVARIAT
1. KEPUASAN PASIEN

Statistics
KEPUASAN

N	Valid	90
	Missing	0
Mean		6.10
Median		6.00
Mode		6
Minimum		3
Maximum		12

KEPUASAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.3	3.3	3.3
4	11	12.2	12.2	15.6
5	17	18.9	18.9	34.4
6	24	26.7	26.7	61.1
7	23	25.6	25.6	86.7
Valid 8	6	6.7	6.7	93.3
9	4	4.4	4.4	97.8
10	1	1.1	1.1	98.9
12	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

KEPUASAN KATEGORI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	54	60.0	60.0	60.0
TIDAK PUAS	36	40.0	40.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

2. RELIABILITY

Statistics

RELIABILITY

N	Valid	90
	Missing	0
Mean		15.2889
Median		14.0000
Mode		12.00
Minimum		7.00
Maximum		30.00

RELIABILITY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	7.00	1	1.1	1.1
	8.00	1	1.1	2.2
	9.00	2	2.2	4.4
	10.00	7	7.8	12.2
	11.00	5	5.6	17.8
	12.00	15	16.7	34.4
	13.00	9	10.0	44.4
	14.00	6	6.7	51.1
Valid	15.00	6	6.7	57.8
	16.00	9	10.0	67.8
	17.00	1	1.1	68.9
	18.00	10	11.1	80.0
	19.00	2	2.2	82.2
	20.00	3	3.3	85.6
	21.00	4	4.4	90.0
	22.00	3	3.3	93.3
	23.00	1	1.1	94.4
	26.00	3	3.3	97.8

27.00	1	1.1	1.1	98.9
30.00	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

RELIABILITY KATEGORI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
HANDAL	44	48.9	48.9	48.9
Valid TIDAK HANDAL	46	51.1	51.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3. ASSURANCE

Statistics

ASSURANCE

N	Valid	90
	Missing	0
Mean		5.1111
Median		5.0000
Mode		5.00
Minimum		2.00
Maximum		10.00

ASSURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	4.4	4.4	4.4
3.00	17	18.9	18.9	23.3
4.00	15	16.7	16.7	40.0
Valid 5.00	22	24.4	24.4	64.4
6.00	13	14.4	14.4	78.9
7.00	9	10.0	10.0	88.9
8.00	4	4.4	4.4	93.3

9.00	2	2.2	2.2	95.6
10.00	4	4.4	4.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

ASSURANCE KATEGORI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TERJAMIN	32	35.6	35.6	35.6
TIDAK TERJAMIN	58	64.4	64.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

4. TANGIBLE

Statistics

TANGIBLE

N	Valid	90
	Missing	0
Mean		13.4556
Median		12.0000
Mode		10.00
Minimum		6.00
Maximum		25.00

TANGIBLE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6.00	1	1.1	1.1	1.1
7.00	3	3.3	3.3	4.4
8.00	7	7.8	7.8	12.2
9.00	7	7.8	7.8	20.0
10.00	11	12.2	12.2	32.2
11.00	10	11.1	11.1	43.3
12.00	8	8.9	8.9	52.2
13.00	2	2.2	2.2	54.4

14.00	4	4.4	4.4	58.9
15.00	8	8.9	8.9	67.8
16.00	9	10.0	10.0	77.8
17.00	2	2.2	2.2	80.0
18.00	6	6.7	6.7	86.7
19.00	1	1.1	1.1	87.8
20.00	5	5.6	5.6	93.3
21.00	1	1.1	1.1	94.4
23.00	2	2.2	2.2	96.7
25.00	3	3.3	3.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

TANGIBLE KATEGORI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BAIK	43	47.8	47.8	47.8
Valid TIDAK BAIK	47	52.2	52.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

5. RESPONSSIVE

Statistics

RESPONSSIVE

N	Valid	90
	Missing	0
Mean		7.0889
Median		7.0000
Mode		5.00
Minimum		3.00
Maximum		15.00

RESPONSSIVE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	1	1.1	1.1	1.1
4.00	9	10.0	10.0	11.1
5.00	20	22.2	22.2	33.3
6.00	11	12.2	12.2	45.6
7.00	15	16.7	16.7	62.2
8.00	12	13.3	13.3	75.6
9.00	7	7.8	7.8	83.3
10.00	4	4.4	4.4	87.8
11.00	6	6.7	6.7	94.4
12.00	4	4.4	4.4	98.9
15.00	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

RESPONSSIVE KATEGORI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PEDULI	34	37.8	37.8	37.8
Valid TIDAK PEDULI	56	62.2	62.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

6. EMPHATY

Statistics

EMPHATY

N	Valid	90
	Missing	0
Mean		11.9556
Median		11.0000
Mode		10.00 ^a
Minimum		6.00
Maximum		24.00

EMPHATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6.00	3	3.3	3.3
	7.00	6	6.7	10.0
	8.00	6	6.7	16.7
	9.00	8	8.9	25.6
	10.00	12	13.3	38.9
	11.00	11	12.2	51.1
	12.00	8	8.9	60.0
	13.00	12	13.3	73.3
Valid	14.00	7	7.8	81.1
	15.00	3	3.3	84.4
	16.00	3	3.3	87.8
	17.00	2	2.2	90.0
	18.00	3	3.3	93.3
	19.00	2	2.2	95.6
	20.00	1	1.1	96.7
	21.00	2	2.2	98.9

24.00	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

EMPHATY KATEGORI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PERHATIAN	44	48.9	48.9	48.9
Valid TIDAK PERHATIAN	46	51.1	51.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

B. ANALISIS BIVARIAT**1. HUBUNGAN RELIABILITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN****Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
RELIABILITY KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI	90	100.0%	0	0.0%	90	100.0%

RELIABILITY KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI Crosstabulation

Count

		KEPUASAN KATEGORI		Total
		PUAS	TIDAK PUAS	
RELIABILITY KATEGORI	HANDAL	22	22	44
	TIDAK HANDAL	32	14	46
Total		54	36	90

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.587 ^a	1	.058		
Continuity Correction ^b	2.818	1	.093		
Likelihood Ratio	3.611	1	.057		
Fisher's Exact Test				.085	.046
Linear-by-Linear Association	3.547	1	.060		
N of Valid Cases	90				

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio Hfor RELIABILITY KATEGORI (HANDAL / TIDAK HANDAL)	.438	.185	1.036
For cohort KEPUASAN KATEGORI = PUAS	.719	.506	1.022
For cohort KEPUASAN KATEGORI = TIDAK PUAS	1.643	.969	2.784
N of Valid Cases	90		

2. HUBUNGAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ASSURANCE KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI	90	100.0%	0	0.0%	90	100.0%

ASSURANCE KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI Crosstabulation

Count

		KEPUASAN KATEGORI		Total
		PUAS	TIDAK PUAS	
ASSURANCE KATEGORI	.00	18	14	32
	1.00	36	22	58
Total		54	36	90

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.291 ^a	1	.590		
Continuity Correction ^b	.099	1	.753		
Likelihood Ratio	.290	1	.590		

Fisher's Exact Test				.656	.375
Linear-by-Linear Association	.288	1	.592		
N of Valid Cases	90				

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for ASSURANCE KATEGORI (.00 / 1.00)	.786	.327	1.889
For cohort KEPUASAN KATEGORI = PUAS	.906	.629	1.307
For cohort KEPUASAN KATEGORI = TIDAK PUAS	1.153	.691	1.926
N of Valid Cases	90		

3. HUBUNGAN TANGIBLE TERHADAP KEPUASAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TANGIBLE KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI	90	100.0%	0	0.0%	90	100.0%

TANGIBLE KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI Crosstabulation

Count

		KEPUASAN KATEGORI		Total
		PUAS	TIDAK PUAS	
TANGIBLE KATEGORI	BAIK	18	25	43
	TIDAK BAIK	36	11	47
Total		54	36	90

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.289 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	9.888	1	.002		
Likelihood Ratio	11.529	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.164	1	.001		
N of Valid Cases	90				

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for TANGIBLE KATEGORI (BAIK / TIDAK BAIK)	.220	.089	.545
For cohort KEPUASAN KATEGORI = PUAS	.547	.371	.804
For cohort KEPUASAN KATEGORI = TIDAK PUAS	2.484	1.396	4.419
N of Valid Cases	90		

4. HUBUNGAN RESPONSSIVE TERHADAP KEPUASAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
RESPONSSIVE KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI	90	100.0%	0	0.0%	90	100.0%

RESPONSSIVE KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI Crosstabulation

Count

		KEPUASAN KATEGORI		Total
		PUAS	TIDAK PUAS	
RESPONSSIVE KATEGORI	PEDULI	16	18	34
	TIDAK PEDULI	38	18	56
Total		54	36	90

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.813 ^a	1	.051	.075	.042
Continuity Correction ^b	2.996	1	.083		
Likelihood Ratio	3.796	1	.051		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	3.771	1	.052		
N of Valid Cases	90				

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for RESPONSSIVE KATEGORI (PEDULI / TIDAK PEDULI)	.421	.175	1.011
For cohort KEPUASAN KATEGORI = PUAS	.693	.465	1.034
For cohort KEPUASAN KATEGORI = TIDAK PUAS	1.647	1.004	2.703
N of Valid Cases	90		

5. HUBUNGAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
EMPHATY KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI	90	100.0%	0	0.0%	90	100.0%

EMPHATY KATEGORI * KEPUASAN KATEGORI Crosstabulation

		KEPUASAN KATEGORI		Total
		PUAS	TIDAK PUAS	
EMPHATY KATEGORI	PERHATIAN	20	24	44
	TIDAK PERHATIAN	34	12	46
Total		54	36	90

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.589 ^a	1	.006		
Continuity Correction ^b	6.449	1	.011		
Likelihood Ratio	7.705	1	.006		
Fisher's Exact Test				.009	.005
Linear-by-Linear Association	7.505	1	.006		
N of Valid Cases	90				

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for EMPHATY KATEGORI (PERHATIAN / TIDAK PERHATIAN)	.294	.121	.713
For cohort KEPUASAN KATEGORI = PUAS	.615	.426	.887
For cohort KEPUASAN KATEGORI = TIDAK PUAS	2.091	1.199	3.647
N of Valid Cases	90		