

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. et al. (2016). A Review: Customer Perceived Value and its Dimension Asian Journal of Social Sciences A Review: Customer Perceived Value and its Dimension.
- Ali, H. M. (2007). Predicting the Overall Perceived Value of a Leisure Service: a Survey of Restaurant Patrons in Pretoria Magister Commercii (Marketing Management).
- Alrubaiee, L. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship, 3(1), pp. 103–127.
- Arab, M., Rashidian, A., Pourreza, A., Tajvar, M., Nemati, R. K., Sari, A. A., & Forooshani, A. R. (2014). Developing a Persian inpatient satisfaction questionnaire. *Internaional Journal of Health Care Quality Assurance*, 27, 4–14.
- Agency for Healthcare Research and Quality. (2012). Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Overview. United States.
- Berry, L.L., Wall, E.A. & Carbone, L.P., (2006). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience : Lessons from Marketing Three Types of Clues. , pp.43–56.
- Berry,L.L.,& Bendapudi,N.(2003). Cluing In Customers. *Harvard Business Review*, (February), 100–106.
- Borishade, Taiye,Tairat. (2017). *Customer Experience Management and Loyalty in Healthcare Sector: A Study of Selected Private Hospitals in Lagos State, Nigeria*. Department Bussiness and Social Sciences Covenant University Nigeria
- Bhandari, S., (2017). *Customer Experience Clues in Services*. 3(3), pp.492–497.
- Bowling, A., Rowe, G., & Mckee, M. (2013). Patients ' Experiences of Their Healthcare in Relation to Their Expectations and Satisfaction: A Population Survey. *Royal Society of Medicine*, 6(1), 143–149.
- Brakus,J.J,B.H.Schmitt, Zarantonello. (2009). *Brand Experience: What is it ? How is it Measure? Does it Affect Loyalty?*. *Journal of Marketing*, 73.p.52-68
- Chiang, C. and Lee, L. (2013). An Examination of Perceived Value Dimensions of Hotel Visitors : Using Exploratory and Confirmatory Factor Analyses, 8(1), pp. 167–174.
- Chinh, N., Kieu, T., & Shirahada, K. (2016). Service Encounter Satisfaction in the Retail Banking Service Sector : A Case Study of Vietnam Market, 6.
- Cronin,J.J.,Brady,M.K.,& Hult,G.T.M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions In Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Činjarević, M., Tatić, K. & Avdić, A., 2015. An Integrated Model of Price , Service Quality , Satisfaction and Loyalty : An Empirical Research in the

- Banking Sector of Bosnia and Herzegovina Review. , 9664(January 2018).
- Dobrota, Marina et al. 2012. *Influence of the Customer Experience on Satisfaction with Mobile Phones*. Journal of Engineering Management and Competitiveness. 2(2).p.69-75
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A Systematic Review of Evidence on The Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. *BMJ Open*, 3(1), 1–19.
- Edgman, & Levitan. (2013). Patient Experience of Care in The Safety Need : Current Efforts and A Challenges. *Ambul Care Manage*, 35(2), 138–148.
- F.O'Malley, J. (1997). *Ultimate Patient Satisfaction*.
- Guo,M. (2012). *Service Experience from Customers Point of view*
- Haeckel, S. H., Carbone, L. P., & Berry, L. L. (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*, 12(1), 18–23.
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). Questionnaire : Development and Validation Using Data from in-Patient Surveys in Five Countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358.
- Johnston,Robert. Kong,Xiangyu, 2011. *The Customer Experience : A Road Map for Improvement*. University of Warwick, 21, pp.5–24.
- Kaura, V. (2012). A link for perceived price, price fairness and customer satisfaction. *Pacific Business Review International*.
- Khan, I., Jain, R. and Rahman, Z. (2015) 'Customer Service Experience in Hotel Operations : An Empirical Analysis', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 189, pp. 266– 274.
- Kisang Ryu, Hye-Rin Lee, W. G. K. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200–223.
- Klaus, P., & Maklan, S. (2012). EXQ: a multiple item scale for assessing service experience. *Journal of Service Management*, 23(1), 5–33.
- Koné Péfoyo, A. J. and Wodchis, W. P. (2013) 'Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: a multilevel analysis.', *BMC research notes*, 6, p. 509.
- Larsson, G. (2009). Patients ' Views on Quality of Care and Attitudes Towards Re-Visiting Providers. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(6), 600–611.

- LeBoeuf, M. (2010). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: PT. Tangga Pustaka.
- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City , Gansu Province of the People ' s Republic of China. *Journal of Business and Management*, 14(2), 41–48.
- Maklan, S. and Klaus, P. (2011) 'Customer Experience: Are We Measuring the Right Things?', *International Journal of Market Research*, 53(6), pp. 1–22. doi: 10.2501/IJMR-53-6-771-792.
- Marshall, G. N. and Hays, R. D. (1994) 'The Patient Satisfaction Questionare ShortForm (PSQ-18)', pp. 1–36. McDougall, G. H. G. and Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation', *Journal of Services Marketing*, 14(5), pp. 392–410.
- Miles, P., Miles, G., & Cannon, A. (2011). Linking servicescape to customer satisfaction : exploring the role of competitive strategy.
- Moliner, M. A. (2006). Hospital Perceived Value, pp. 328–336. Moliner, M. A. (2009). Loyalty , perceived value and relationship quality in healthcare services
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2007). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111.
- Prabhu, S. and Kazi, R. (2016) 'Literature Review of Service Encounter Management , using Emotions Management', 9(45).
- Smeltzer & Bare. (2008). *Medical Surgical Nursing*. (3rd ed.). Australia: Lippincott & Wilkins.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tseng, M. M., Qin Hai, M. and Su, C.-J. (1999) 'Mapping customers' service experience for operations improvement', *Business Process Management Journal*, 5(1), pp. 50–64.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing*, 25(May), 204–212.
- Turkay, O., & Sengul, S. (2014). Employee behaviors creating customer satisfaction: A comparative case study on service encounters at a hotel. Retrieved from

- Ware, E. (1984). Defining and Measuring Patient With Medical Care Satisfaction, 6, 247–263.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavior. *Journal of Health Care Marketing Dec*, 9(4), 5.
- Wu, H., Li, T. and Li, M. (2016) 'A Study of Behavioral Intentions , Patient Satisfaction , Perceived Value , Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists A Study of Behavioral Intentions , Patient Satisfaction ', 98.
- Zarei, E. et al. (2015) 'An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals , Iran', 7(1), pp. 1–9.
- Zeithaml. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition* Sixth Edit., Amerika: Mc Graw Hill.

**LAMPIRAN**  
**Lampiran 1. KUESIONER**

**PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu.....

Di  
Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Service experience* dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSKD IA Pertiwi dan RSKD IA Siti Fatimah Provinsi Sulawesi Selatan”.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi Bapak/Ibu sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila bapak/ibu menyetujui, maka dimohon kesediaannya menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang saya lampirkan pada surat ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden saya ucapkan terima kasih

Makassar, 2020

Peneliti

(NURFITRIANI)

## PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama (Inisial) :

Usia :

Alamat :

Setelah mendengar/membaca penjelasan yang diberikan, maka saya bersedia menjadi informan pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Fitriani. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini akan ada beberapa pernyataan yang harus saya jawab. Sebagai seorang informan, saya akan menjawab pernyataan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi informan bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, namun karena keinginan saya sendiri, dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti.

Hasil yang diperoleh dari saya sebagai informan dapat dipublikasikan sebagai hasil dari penelitian dan akan diseminarkan pada ujian hasil dengan tidak akan mencantumkan nama kecuali nomor informan

Nama

Tanda Tangan

Tgl/Bln/Thn

Resonden : ..... ..

Penanggung Jawab Penelitian

Nama :

Alamat :

Telpon :

Email :

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

### **KUESIONER PENELITIAN**

Pada Pasien RSKD IA Pertiwi dan RSKD IA Siti Fatimah Provinsi Sulawesi Selatan

Peneliti selaku mahasiswi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (FKM Unhas) saat ini sedang mengadakan penelitian tugas akhir dengan Judul Pengaruh *Service experience* dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSKD IA Pertiwi dan RSKD IA Siti Fatimah di Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020. Berkaitan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan untuk mengisi kuesioner (sebagaimana terlampir) dengan jujur dan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban dari responden akan dijaga kerahasiannya. Kuesioner ini tidak akan berpengaruh apapun terhadap responden karena hanya digunakan untuk keperluan pendidikan.

## KUESIONER

<b>A. Karakteristik Responden</b>	
1. Nama (inisial)	
2. Alamat	
3. Umur	(    ) tahun
4. Jenis Kelamin	1. (    ) Laki-laki 2. (    ) Perempuan
5. Pekerjaan	1. (    ) PNS/TNI/Polri/Pensiunan 2. (    ) Karyawan Swasta 3. (    ) Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha 4. (    ) Petani/Buruh 5. (    ) Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga 6. (    ) Lainnya, Sebutkan.....
6. Jenis Pembiayaan	1. (    ) Umum 2. (    ) BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) 3. (    ) BPJS Non PBI 4. (    ) Asuransi Lain. Sebutkan.....
7. Pendidikan	1. (    ) Tidak Sekolah 2. (    ) SD/Sederajat 3. (    ) SMP/SLTA 4. (    ) SMA/SMK/SLTA 5. (    ) Akademi/Perguruan Tinggi
8. Kelas Perawatan	1. (    ) VIP/Utama 2. (    ) Kelas 1 3. (    ) Kelas 2 4. (    ) Kelas 3



A. Petunjuk Pengisian:

1. Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar kuesioner berikut serta diisi dengan teliti, lengkap dan jujur
2. Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok, dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban bapak/ibu/sdr(i) benar-benar tepat dengan situasi yang dirasakan.
3. Beri tanda cek (√) pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i)

***Service Experience***

***Perceived Value***

**Pilihan Jawaban:**

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**KEPUASAN PASIEN**

**Pilihan Jawaban:**

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

SERVICE EXPERIENCE					
No.	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<b><i>Functional Clues</i></b>					
1.	Dokter yg merawat mengetahui dengan baik kondisi penyakit saya				
2.	Dokter mengetahui dengan baik pengobatan yang saya perlukan				
3.	Dokter setiap hari rutin memeriksa keadaan saya sesuai jadwal				

SERVICE EXPERIENCE					
No.	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
4.	Dokter memberikan informasi keadaan saya dengan bahasa yang jelas				
5.	Perawat selalu hadir saat saya membutuhkan bantuan				
6.	Perawat memberikan informasi yang saya butuhkan selama dirawat				
7.	Saya tidak pernah dimintai membeli obat diluar RS selama dirawat				
8.	Saya tidak pernah dimintai pemeriksaan lab diluar RS selama dirawat				
9.	Saya tidak pernah dimintai pemeriksaan radiologi diluar RS selama dirawat				
10.	RS menyediakan makanan yang membuat saya bersemangat makan				
<b><i>Mechanic Clues</i></b>					
11.	Ruang perawatan memiliki tata letak yang baik				
12.	Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang cukup				
13.	Warna dinding ruang perawatan membuat saya teduh				
14.	Ruang perawatan bersih				
15.	Suhu ruangan perawatan tidak membuat saya gerah				
16.	Ruang perawatan beraroma nyaman				
17.	Saya tidak takut jatuh saat berbaring ditempat tidur				
18.	Kamar mandi diruangan perawatan bersih				
19.	Lantai kamar mandi di ruang perawatan tidak licin				
20.	Kamar mandi memiliki pegangan untuk membantu saya berdiri				
21.	Rumah sakit menyediakan air bersih				
22.	Fasilitas alat (kursi roda, tongkat) tersedia sesuai kebutuhan saya				

SERVICE EXPERIENCE					
No.	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<i>Humanic Clues</i>					
23.	Dokter berbicara lembut tidak bernada tinggi kepada saya				
24.	Petugas memberitahukan dengan baik hak dan kewajiban saya sebagai pasien				
25.	Senyum dokter membuat saya nyaman				
26.	Dokter peduli dengan kekhawatiran saya				
27.	Dokter memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan				
28.	Dokter berpenampilan rapi dan bersih				
29.	Senyum perawat membuat saya merasa lebih tenang				
30.	Perawat tanggap jika saya merasa tidak nyaman				
31.	Perawat memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan				
32.	Perawat berpenampilan rapi				

PERCEIVED VALUE					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Gedung Rumah Sakit didesain mendukung kenyamanan pasien				
2	Rumah sakit terlihat terorganisir dengan baik				
3	Ruangan perawatan terlihat bersih				
4	Lokasi Rumah Sakit mudah diakses				
5	Petugas RS profesional dlm menjalankan tugasnya				
6	Informasi yang diberikan oleh petugas sangat berharga bagi saya				

PERCEIVED VALUE					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
7	Petugas menguasai seluruh layanan yang ada di RS				
8	Pelayanan RS terorganisir dengan baik				
9.	Kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak RS				
10.	Petugas RS selalu baik dalam melayani pasien				
11.	Petugas RS selalu ramah dalam melayani pasien				
12.	Tim medis melakukan diagnosis perawatan dengan akurat				
13.	Waktu yang dikorbankan sesuai dengan pelayanan yang diterima				
14.	Waktu yang menunggu diruang tunggu tidak masalah				
15.	Merasa relaks/tidak tertekan oleh pihak RS selama mendapatkan perawatan				
16.	Merasa nyaman dengan rumah sakit				
17	Banyak orang yang saya kenal datang berobat di RS ini				
18.	Berobat di RS ini dipertimbangkan secara sosial dengan baik				
19.	Saya akan merekomendasikan RS ini ke orang lain				

KEPUASAN PASIEN					
No	Pernyataan	Penilaian			
1.	Perhatian Dokter selama saya dirawat	SP	P	TP	STP
2.	Perhatian Perawat selama saya dirawat	SP	P	TP	STP
3.	Keramahan dokter selama saya dirawat	SP	P	TP	STP
4.	Keramahan perawat selama saya	SP	P	TP	STP

<b>KEPUASAN PASIEN</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>			
	dirawat				
5.	Keamanan saya selama dirawat di RS ini	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
6.	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
7.	Keakuratan hasil pemeriksaan lab	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
8.	Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
9.	Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan RS	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
10.	Waktu tunggu pelayanan cepat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
11.	Letak RS yang strategis	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
12.	Prosedur pelayanan mudah	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
13.	Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
14.	Ketepatan waktu tindakan sesuai yang telah disepakati	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
15.	Ketersediaan makanan sesuai jadwal	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
16.	Keindahan lingkungan RS	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
17.	Kebersihan lingkungan RS	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
18.	Kenyamanan lingkungan RS	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
19.	Kamar perawatan dibersihkan secara rutin	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
20.	Ketersediaan lahan parkir	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
21.	Fasilitas di RS tersedia sesuai kebutuhan	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
22.	Ketersediaan peralatan canggih	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
23.	Ketersediaan obat selama perawatan	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
24.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh RS ini	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
25.	Keseluruhan pelayanan rawat inap di RS ini	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>

## LAMPIRAN 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax (0411) 586013  
E-mail : [dekanfkmuh@gmail.com](mailto:dekanfkmuh@gmail.com), website : [www.fkm.unhas.ac.id](http://www.fkm.unhas.ac.id)

No : 8100/UN4.14/PT.01.04/2020  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 Oktober 2020

Yth.  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
Cq. Kepala UPT P2T, BKPM  
Provinsi Sulawesi Selatan  
Di -  
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : **Nurfitriani**  
Nomor Pokok : **K012181058**  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Konsentrasi : Administrasi Rumah Sakit

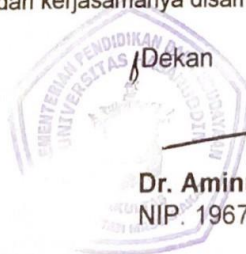
Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul "Pengaruh Service Experience Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pasien RSKD I.A Pertiwi dan RSKD I.A Siti Fatimah Provinsi Sulawesi Selatan".

Pembimbing : 1. Dr. Irwandy, SKM.,M.Sc.PH.,M.Kes. (Ketua)  
2. Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes. (Anggota)

Waktu Penelitian : Oktober – Desember 2020

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dekan

**Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed**  
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Peringgal



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 7636/S.01/PTSP/2020  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 1. Direktur RSKDIA Pertiwi Makassar  
 2. Direktur RSKDIA Siti Fatimah Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 8100/UN4.14/PT.01.04/2020 tanggal 21 Oktober 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NURFITRIANI**  
 Nomor Pokok : K012181058  
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S2)  
 Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Tesis, dengan judul :

**" PENGARUH SERVICE EXPERIENCE DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSKD I.A PERTIWI DAN RSKD I.A SITI FATIMAH PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Oktober s/d 23 November 2020**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 21 Oktober 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si**

Pangkat : Pembina Tk.I  
 Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth  
 1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;  
 2. *Paralel*

### LAMPIRAN 3

#### DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN

Disribusi jawaban responden pada *service experience* variabel *functional clues* diinstalasi rawat inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Service Experience* Variabel *Functional Clues* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Pertiwi Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020**

Service Experience Variabel <i>Functional Clues</i>	Jawaban Responden							
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1. Dokter yg merawat mengetahui dengn baik kondisi penyakit saya	2	3.1	10	15.4	34	52.3	19	29.2
2. Dokter mengetahui dengan baik pengobatan yang saya perlukan	-	-	8	12.3	42	64.6	15	23.1
3. <b>Dokter setiap hari rutin memeriksa keadaan saya sesuai jadwal</b>	12	18.5	16	24.6	31	47.7	6	9.2
4. Dokter memberikan informasi keadaan saya dengan bahasa yang jelas	7	10.8	2	3.1	53	81.5	3	4.6
5. Perawat selalu hadir saat saya membutuhkan bantuan	4	6.2	26	40.0	35	53.8	-	-
6. Perawat memberikan informasi yang saya butuhkan selama dirawat	2	3.1	18	27.7	40	61.5	5	7.7
7. Saya tidak pernah dimintai membeli obat diluar RS selama dirawat	1	1.5	13	20.0	50	76.9	1	1.5
8. Saya tidak pernah dimintai pemeriksaan lab diluar RS selama	-	-	6	9.2	58	89.2	1	1.5



<b>Service Experience Variabel <i>Functional Clues</i></b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
dirawat								
9. Saya tidak pernah dimintai pemeriksaan radiologi diluar RS selama dirawat	3	4.6	5	7.7	57	87.7	-	-
10. RS menyediakan makanan membuat saya bersemangat makan	4	6.2	39	60.0	21	32.3	1	1.5

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 58 atau sebesar 89,2%.

Distribusi jawaban responden pada *service experience* variabel *functional clues* diinstalasi rawat inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Service Experience* Variabel *Functional Clues* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<b>Service Experience Variabel <i>Functional Clues</i></b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
1. Dokter yg merawat mengetahui dengan baik kondisi penyakit saya	-	-	15	23.1	49	75.4	1	1.5
2. Dokter mengetahui dengan baik pengobatan yang saya perlukan	4	6.2	26	40.0	35	53.8	-	-
3. Dokter setiap hari rutin memeriksa keadaan saya sesuai jadwal	1	1.5	15	23.1	47	72.3	2	3.1
4. Dokter memberikan informasi keadaan saya	-	-	25	38.5	39	60.0	1	1.5

<i>Service Experience</i> Variabel <i>Functional Clues</i>	Jawaban Responden								
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%	
dengan bahasa yang jelas									
5. Perawat selalu hadir saat saya membutuhkan bantuan	2	3.1	24	36.9	39	60.0	-	-	
6. Perawat memberikan informasi yang saya butuhkan selama dirawat	6	9.2	18	27.7	40	61.5	<b>1</b>	<b>1.5</b>	
7. Saya tidak pernah dimintai membeli obat diluar RS selama dirawat	-	-	10	15.4	<b>55</b>	<b>84.6</b>	-	-	
8. Saya tidak pernah dimintai pemeriksaan lab diluar RS selama dirawat	4	6.2	10	15.4	51	78.5	-	-	
9. Saya tidak pernah dimintai pemeriksaan radiologi diluar RS selama dirawat	1	1.5	10	15.4	53	81.5	1	1.5	
10. RS menyediakan makanan yang membuat saya bersemangat makan	-	-	21	32.3	43	66.2	1	1.5	

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 55 atau sebesar 84,6%

Disribusi jawaban responden pada service experience variabel mechanic clues diintalasi rawat inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Service Experience* Variabel  
*Mechanic Clues* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Pertiwi  
Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<i>Service Experience</i> Variabel <i>Mechanic Clues</i>	Jawaban Responden							
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1. Ruang perawatan memiliki tata letak yang baik	2	3.1	34	52.3	<b>27</b>	<b>41.5</b>	2	3.1
2. Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang cukup	4	6.2	13	72.3	47	72.3	1	1.5
3. Warna dinding ruang perawatan membuat saya teduh	2	3.1	13	20.0	49	75.4	1	1.5
4. Ruang perawatan bersih	1	1.5	22	33.8	39	60.0	<b>3</b>	<b>4.6</b>
5. Suhu ruangan perawatan tidak membuat gerah	-	-	20	30.8	45	69.2	-	-
6. Ruang perawatan beraroma nyaman	1	1.5	17	26.2	47	72.3	-	-
7. Saya tidak takut jatuh saat berbaring ditempat tidur	1	1.5	-	-	61	93.8	3	4.6
8. Kamar mandi diruangan perawatan bersih	5	7.7	39	60.0	21	32.3	-	-
9. Lantai kamar mandi diruang perawatan tidak licin	2	3.1	32	49.2	29	44.6	2	3.1
10. Kamar mandi memiliki pegangan untuk membantu saya berdiri	2	3.1	<b>62</b>	<b>95.4</b>	1	1.5	-	-
11. Rumah sakit menyediakan air bersih	-	-	<b>1</b>	<b>1.5</b>	59	90.8	5	7.7
12. Fasilitas alat (kursi roda, tongkat) tersedia sesuai kebutuhan saya	-	-	17	26.2	45	69.2	3	4.6

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 62 atau sebesar 95,4%.

Disribusi jawaban responden pada service experience variabel mechanic clues diinstalasi rawat inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Service Experience* Variabel *Mechanic Clues* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<i>Service Experience</i> Variabel <i>Mechanic</i> <i>Clues</i>	Jawaban Responden							
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1. Ruang perawatan memiliki tata letak yang baik	-	-	-	-	61	93.8	4	6.2
2. Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang cukup	-	-	4	6.2	61	93.8	-	-
3. Warna dinding ruang perawatan membuat saya teduh	-	-	12	18.5	48	73.8	5	7.7
4. Ruang perawatan bersih	1	1.5	11	16.9	52	80.0	1	1.5
5. Suhu ruangan perawatan tidak membuat gerah	1	1.5	5	7.7	58	89.2	1	1.5
6. Ruang perawatan beraroma nyaman	1	1.5	11	16.9	52	80.0	1	1.5
7. Saya tidak takut jatuh saat berbaring ditempat tidur	1	1.5	-	-	64	98.5	-	-
8. Kamar mandi diruangan perawatan bersih	1	1.5	15	23.1	49	75.4	-	-
9. Lantai kamar mandi diruang perawatan tidak licin	1	1.5	15	23.1	49	75.4	-	-
10. Kamar mandi memiliki pegangan untuk membantu saya berdiri	-	-	60	92.3	5	7.7	-	-
11. Rumah menyediakan air bersih	1	1.5	15	23.1	49	75.4	-	-

<b>Service Experience Variabel <i>Mechanic Clues</i></b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
12. Fasilitas alat (kursi roda, tongkat) tersedia sesuai kebutuhan saya	2	3.1	8	12.3	55	84.6	-	-

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 64 atau sebesar 98,5%.

Distribusi jawaban responden pada *service experience* variabel *humanic clues* diinstalasi rawat inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Service Experience* Variabel *Humanic Clues* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<b>Service Experience Variabel <i>Humanic Clues</i></b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
1. Dokter berbicara lembut tidak bernada tinggi kepada saya	1	1.5	-	-	64	98.5	-	-
2. Petugas memberitahukan dengan baik hak dan kewajiban saya sebagai pasien	1	1.5	32	49.2	32	49.2	-	-
3. Senyum dokter membuat saya nyaman	1	1.5	19	29.2	44	67.7	1	1.5
4. Dokter peduli dengan kekhawatiran saya	2	3.1	2	3.1	59	90.8	2	3.1
5. Dokter memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan	13	20.0	9	13.8	40	61.5	3	4.6

<b>Service Experience</b> <b>Variabel Humanic Clues</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
6. Dokter berpenampilan bersih	1	1.5	9	13.8	51	78.5	4	6.2
7. Senyum perawat membuat saya merasa lebih tenang	4	6.2	10	15.4	48	73.8	3	4.6
8. Perawat tanggap jika saya merasa tidak nyaman	4	6.2	12	18.5	46	70.8	3	4.6
9. Perawat memperlakukan dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan	4	6.2	16	24.6	43	66.2	2	3.1
10. Perawat berpenampilan rapi	-	-	12	18.5	51	78.5	2	3.1

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 64 atau sebesar 98,5%.

Disribusi jawaban responden pada service experience variabel humanic clues diinstalasi rawat inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada Service Experience Variabel Humanic Clues di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<b>Service Experience</b> <b>Variabel Humanic Clues</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
1. Dokter berbicara lembut tidak bernada tinggi kepada saya	4	6.2	2	3.1	57	87.7	2	3.1
2. Petugas memberitahukan dengan baik hak dan kewajiban saya sebagai pasien	4	6.2	27	41.5	31	47.7	3	4.6

<b>Service Experience</b> <b>Variabel Humanic Clues</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
3. Senyum dokter membuat saya nyaman	6	9.2	27	41.5	30	46.2	2	3.1
4. Dokter peduli dengan kekhawatiran saya	8	12.3	2	3.1	51	78.5	4	6.2
5. Dokter memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan	7	10.8	12	18.5	44	67.7	2	3.1
6. Dokter berpenampilan bersih	6	9.2	1	1.5	54	83.1	4	6.2
7. Senyum perawat membuat saya merasa lebih tenang	4	6.2	3	4.6	55	84.6	3	4.6
8. Perawat tanggap jika saya merasa tidak nyaman	4	6.2	15	23.1	43	66.2	3	4.6
9. Perawat memperlakukan dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan	4	6.2	8	12.3	52	80.0	1	1.5
10. Perawat berpenampilan rapi	3	4.6	-	-	61	93.8	1	1.5

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 61 atau sebesar 93,8%.

Distribusi jawaban responden pada *perceived value* diinstalasi rawat inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Perceived Value* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Pertiwi Prov. Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<i>Perceived Value</i>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
1. Gedung RS didesain mendukung kenyamanan pasien	7	10.8	4	6.2	54	83.1	-	-
2. RS terlihat terorganisir dengan baik	5	7.7	4	6.2	56	86.2	-	-
3. Ruang perawatan terlihat bersih	5	7.7	2	3.1	58	89.2	-	-
4. Lokasi RS mudah diakses	5	7.7	1	1.5	59	90.8	-	-
5. Petugas RS profesional dlm menjalankan tugasnya	5	7.7	-	-	60	92.3	-	-
6. Informasi yang diberikan oleh petugas sangat berharga bagi saya	3	4.6	-	-	62	95.4	-	-
7. Petugas menguasai seluruh layanan yang ada di RS	<b>1</b>	<b>1.5</b>	-	-	64	98.5	-	-
8. Pelayanan RS terorganisir dengan baik	-	-	-	-	65	100.0	-	-
9. Kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak RS	-	-	-	-	65	100.0	-	-
10. Petugas RS selalu baik dalam melayani pasien	-	-	-	-	<b>65</b>	<b>100.0</b>	-	-
11. Petugas RS selalu ramah dalam melayani pasien	-	-	-	-	65	100.0	-	-
12. Tim medis melakukan diagnosis perawatan dengan akurat	-	-	-	-	65	100.0	-	-
13. Waktu yang dikorbankan sesuai dengan pelayanan yang diterima	-	-	-	-	65	100.0	-	-
14. Waktu yang menunggu diruang tunggu tidak masalah	2	3.1	1	1.5	62	95.4	-	-
15. Merasa relaks/tidak tertekan oleh pihak RS selama mendapatkan perawatan	2	3.1	13	20.0	50	76.9	-	-



<b>Perceived Value</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
16. Merasa nyaman dengan rumah sakit	4	6.2	15	23.1	46	70.8	-	-
17. Banyak orang yang saya kenal datang berobat di RS ini	6	9.2	2	3.1	57	87.7	-	-
18. Berobat di RS ini dipertimbangkan secara sosial dengan baik	7	10.8	5	7.7	53	81.5	-	-
19. Saya akan merekomendasikan RS ini ke orang lain	5	7.7	7	10.8	53	81.5	-	-

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 65 atau sebesar 100%.

Distribusi jawaban responden pada *perceived value* diinstalasi rawat inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada *Perceived Value* di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<b>Perceived Value</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
1. Gedung RS didesain mendukung kenyamanan pasien	-	-	-	-	65	100.0	-	-
2. RS terlihat terorganisir dengan baik	-	-	9	13.8	56	86.2	-	-
3. Ruang perawatan terlihat bersih	-	-	15	23.1	50	76.9	-	-
4. Lokasi RS mudah diakses			5	7.7	60	92.3	-	-

<i>Perceived Value</i>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
5. Petugas RS profesional dlm menjalankan tugasnya	-	-	11	16.9	54	83.1	-	-
6. Informasi yang diberikan oleh petugas sangat berharga bagi saya	-	-	7	10.8	58	89.2	-	-
7. Petugas menguasai seluruh layanan yang ada di RS	1	1.5	17	26.2	47	72.3	-	-
8. Pelayanan RS terorganisir dengan baik	1	1.5	14	12.5	50	76.9	-	-
9. Kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak RS	5	7.7	28	43.1	32	49.2	-	-
10. Petugas RS selalu baik dalam melayani pasien	8	12.3	20	30.8	37	56.9	-	-
11. Petugas RS selalu ramah dalam melayani pasien	12	18.5	17	26.2	36	55.4	-	-
12. Tim medis melakukan diagnosis perawatan dengan akurat	8	12.3	9	13.8	48	73.8	-	-
13. Waktu yang dikorbankan sesuai dengan pelayanan yang diterima	10	15.4	9	13.8	46	70.8	-	-
14. Waktu yang menunggu diruang tunggu tidak masalah	11	16.9	8	12.3	46	70.8	-	-
15. Merasa relaks/tidak tertekan oelh pihak RS selama mendapatkan perawatan	11	16.9	15	23.1	39	60.0	-	-

<b>Perceived Value</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STS</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>
16. Merasa nyaman dengan rumah sakit	9	13.8	7	10.8	49	75.4	-	-
17. Banyak orang yang saya kenal datang berobat di RS ini	6	9.2	16	24.6	43	66.2	-	-
18. Berobat di RS ini dipertimbangkan secara sosial dengan baik	4	6.2	8	12.3	53	81.5	-	-
19. Saya akan merekomendasikan RS ini ke orang lain	-	-	4	6.2	61	93.8	-	-

Sumber :Data Primer

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 65 atau sebesar 100%.

Distribusi jawaban responden pada kepuasan pasien diinstalasi rawat inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Pertiwi Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Jawaban Responden</b>							
	<b>STP</b>	<b>%</b>	<b>TP</b>	<b>%</b>	<b>P</b>	<b>%</b>	<b>SP</b>	<b>%</b>
1. Perhatian dokter selama saya dirawat	9	13.8	12	18.5	44	67.7	-	-
2. Perhatian perawat selama saya dirawat	6	9.2	13	20.0	46	70.8	-	-
3. Keramahan dokter selama saya dirawat	6	9.2	12	18.5	47	72.3	-	-
4. Keramahan perawat selama saya dirawat	5	7.7	11	16.9	49	75.4	-	-

Kepuasan Pasien	Jawaban Responden							
	ST P	%	TP	%	P	%	SP	%
5. Keamanan saya selama dirawat di RS ini	6	9.2	14	21.5	45	69.2	-	-
6. Keakuratan hasil pemeriksaan fisik	6	9.2	10	15.4	49	75.4	-	-
7. Keakuratan hasil pemeriksaan lab	4	6.2	10	15.4	51	78.5	-	-
8. Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi	1	1.5	8	12.3	56	86.2	-	-
9. Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan RS	-	-	<b>1</b>	<b>1.5</b>	64	98.5	-	-
10. Waktu tunggu pelayanan cepat	-	-	-	-	65	100.0	-	-
11. Letak RS yang strategis	-	-	-	-	65	100.0	-	-
12. Prosedur pelayanan mudah	-	-	-	-	65	100.0	-	-
13. Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat	-	-	-	-	65	100.0	-	-
14. Ketepatan waktu tindakan yang telah disepakati	-	-	-	-	65	100.0	-	-
15. Ketersediaan makanan sesuai jadwal	-	-	-	-	<b>65</b>	<b>100.0</b>	-	-
16. Keindahan lingkungan RS	-	-	-	-	65	100.0	-	-
17. Kebersihan lingkungan RS	-	-	-	-	65	100.0	-	-
18. Kenyamanan lingkungan RS	-	-	-	-	65	100.0	-	-
19. Kamar perawatan dibersihkan secara rutin	-	-	-	-	65	100.0	-	-

Kepuasan Pasien	Jawaban Responden							
	ST P	%	TP	%	P	%	SP	%
20. Ketersediaan lahan parkir	-	-	-	-	65	100.0	-	-
21. Fasilitas di RS tersedia sesuai kebutuhan	-	-	3	4.6	62	95.4		
22. Ketersediaan peralatan canggih	19	29.2	5	7.7	41	63.1		
23. Ketersediaan obat selama perawatan	5	7.7	7	7.7	55	84.6		
24. Keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh RS ini	1	1.5	22	33.8	42	64.6		
25. Keseluruhan pelayanan rawat inap di RS ini	1	1.5	8	12.3	56	86.2		

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 65 atau sebesar 100%.

Disribusi jawaban responden pada kepuasan pasien diinstalasi rawat inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulsel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Distribusi Jawaban Responden Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSKD I.A Siti Fatimah Prov Sulawesi Selatan Tahun 2020**

Kepuasan Pasien	Jawaban Responden							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
1. Perhatian dokter selama saya dirawat	-	-	10	15.4	55	84.6	-	-
2. Perhatian perawat selama saya dirawat	-	-	11	16.9	54	83.1	-	-
3. Keramahan dokter selama saya dirawat	-	-	15	23.1	50	76.9	-	-

Kepuasan Pasien	Jawaban Responden							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
4. Keramahan perawat selama saya dirawat	-	-	15	23.1	50	76.9	-	-
5. Keamanan saya selama dirawat di RS ini	-	-	-	-	<b>65</b>	<b>100.0</b>	-	-
6. Keakuratan hasil pemeriksaan fisik	-	-	-	-	65	100.0	-	-
7. Keakuratan hasil pemeriksaan lab	-	-	-	-	65	100.0	-	-
8. Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi	-	-	-	-	65	100.0	-	-
9. Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan RS	-	-	-	-	65	100.0	-	-
10. Waktu tunggu pelayanan cepat	13	20.0	3	4.6	49	75.4	-	-
11. Letak RS yang strategis	1	1.5	13	20.0	51	78.5	-	-
12. Prosedur pelayanan mudah	<b>1</b>	<b>1.5</b>	26	40.0	38	58.5	-	-
13. Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat	1	1.5	19	29.2	45	69.2	-	-
14. Ketepatan waktu tindakan sesuai yang telah disepakati	1	1.5	4	6.2	60	92.3	-	-
15. Ketersediaan makanan sesuai jadwal	13	20.0	18	27.7	34	52.3	-	-
16. Keindahan lingkungan RS	2	3.1	12	18.5	51	78.5	-	-
17. Kebersihan lingkungan RS	1	1.5	11	16.9	53	81.5	-	-
18. Kenyamanan lingkungan RS	1	1.5	14	21.5	50	76.9	-	-

Kepuasan Pasien	Jawaban Responden							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
19. Kamar perawatan dibersihkan secara rutin	1	1.5	14	21.5	50	76.9	-	-
20. Ketersediaan lahan parkir	1	1.5	19	29.2	45	69.2	-	-
21. Fasilitas di RS tersedia sesuai kebutuhan	1	1.5	4	6.2	59	90.8	1	1.5
22. Ketersediaan peralatan canggih	1	1.5	3	4.6	61	93.8	-	-
23. Ketersediaan obat selama perawatan	1	1.5	11	16.5	53	81.5	-	-
24. Keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh RS ini	16	24.6	38	58.5	11	16.9	-	-
25. Keseluruhan pelayanan rawat inap di RS ini	-	-	10	15.4	55	84.6	-	-

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terendah yaitu 1 atau sebesar 1,5%, sedangkan distribusi jawaban responden tertinggi 65 atau sebesar 100%.

## LAMPIRAN 4

### ANALISIS UNIVARIAT

#### Frequencies

		Notes
Output Created		23-NOV-2020 10:00:36
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	C:\Users\Nupits\Documents\data analysis nupits fixx.sav DataSet0 <none> <none> <none> 65
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=KAT_A KAT_B KAT_C KAT_PV KAT_KP /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.00 00:00:00.02

#### Statistics

		KAT_A	KAT_B	KAT_C	KAT_PV	KAT_KP
N	Valid	65	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0	0

#### Frequency Table

##### KAT\_A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	11	16.9	16.9	16.9
	2.00	54	83.1	83.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

##### KAT\_B

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	6.2	6.2	6.2
	2.00	61	93.8	93.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

##### KAT\_C

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	11	16.9	16.9	16.9
	2.00	54	83.1	83.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

##### KAT\_PV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	-----------------------



	1.00	50	76.9	76.9	76.9
Valid	2.00	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**KAT\_KP**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1.00	25	38.5	38.5	38.5
Valid	2.00	40	61.5	61.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**ANALISIS BIVARIAT DAN REGRESI LOGISTIK****Crosstabs****Notes**

Output Created	19-FEB-2021 19:22:08	
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT upit\DATA PROV.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax	CROSSTABS /TABLES=KAT_A KAT_B KAT_C KAT_PV BY KAT_KP /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ RISK /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.	
Resources	Processor Time 00:00:00.03	

Elapsed Time	00:00:00.17
Dimensions Requested	2
Cells Available	524245

### Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KAT_A * KAT_KP	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
KAT_B * KAT_KP	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
KAT_C * KAT_KP	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
KAT_PV * KAT_KP	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

### KAT\_A \* KAT\_KP

#### Crosstab

			KAT_KP		Total
			Baik	Kurang Baik	
KAT_A	Baik	Count	7	3	10
		% within KAT_A	70.0%	30.0%	100.0%
	Kurang Baik	Count	5	50	55
		% within KAT_A	9.1%	90.9%	100.0%
Total	Count	12	53	65	
	% within KAT_A	18.5%	81.5%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	20.854 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	17.004	1	.000		
Likelihood Ratio	16.454	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	20.533	1	.000		
N of Valid Cases	65				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.85.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Risk Estimate

Value	95% Confidence Interval	
	Lower	Upper

Odds Ratio for KAT_A (Baik / Kurang Baik)	23.333	4.547	119.730
For cohort KAT_KP = Baik	7.700	3.041	19.497
For cohort KAT_KP = Kurang Baik	.330	.128	.854
N of Valid Cases	65		

## KAT\_B \* KAT\_KP

### Crosstab

			KAT_KP		Total
			Baik	Kurang Baik	
KAT_B	Baik	Count	7	2	9
		% within KAT_B	77.8%	22.2%	100.0%
	Kurang Baik	Count	5	51	56
		% within KAT_B	8.9%	91.1%	100.0%
Total	Count	12	53	65	
	% within KAT_B	18.5%	81.5%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	24.417 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	20.057	1	.000		
Likelihood Ratio	18.948	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	24.041	1	.000		
N of Valid Cases	65				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.66.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for KAT_B (Baik / Kurang Baik)	35.700	5.783	220.379
For cohort KAT_KP = Baik	8.711	3.519	21.564
For cohort KAT_KP = Kurang Baik	.244	.072	.831
N of Valid Cases	65		

**KAT\_C \* KAT\_KP****Crosstab**

			KAT_KP		Total
			Baik	Kurang Baik	
KAT_C	Baik	Count	7	4	11
		% within KAT_C	63.6%	36.4%	100.0%
	Kurang Baik	Count	5	49	54
		% within KAT_C	9.3%	90.7%	100.0%
Total		Count	12	53	65
		% within KAT_C	18.5%	81.5%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	17.950 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14.520	1	.000		
Likelihood Ratio	14.444	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	17.674	1	.000		
N of Valid Cases	65				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.03.

b. Computed only for a 2x2 table

**Risk Estimate**

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for KAT_C (Baik / Kurang Baik)	17.150	3.696	79.589
For cohort KAT_KP = Baik	6.873	2.666	17.717
For cohort KAT_KP = Kurang Baik	.401	.183	.880
N of Valid Cases	65		

**KAT\_PV \* KAT\_KP****Crosstab**

			KAT_KP		Total
			Baik	Kurang Baik	
KAT_PV	Baik	Count	6	5	11
		% within KAT_PV	54.5%	45.5%	100.0%

Kurang Baik	Count	6	48	54
	% within KAT_PV	11.1%	88.9%	100.0%
Total	Count	12	53	65
	% within KAT_PV	18.5%	81.5%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	11.453 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	8.749	1	.003		
Likelihood Ratio	9.350	1	.002		
Fisher's Exact Test				.003	.003
Linear-by-Linear Association	11.277	1	.001		
N of Valid Cases	65				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.03.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for KAT_PV (Baik / Kurang Baik)	9.600	2.232	41.298
For cohort KAT_KP = Baik	4.909	1.942	12.410
For cohort KAT_KP = Kurang Baik	.511	.266	.984
N of Valid Cases	65		

## Logistic Regression

### Notes

Output Created	19-FEB-2021 19:23:54	
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT upit\DATA PROV.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KAT_KP /METHOD=ENTER KAT_A /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	65	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	65	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		65	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Baik	0
Kurang Baik	1

### Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

	Observed	Predicted		Percentage Correct
		KAT_KP		
		Baik	Kurang Baik	
Step 0	Baik	0	12	.0
	Kurang Baik	0	53	100.0
Overall Percentage				81.5

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

### Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.485	.320	21.588	1	.000	4.417

### Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.
Step 0	Variables KAT_A	20.854	1	.000
	Overall Statistics	20.854	1	.000

## Block 1: Method = Enter

### Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	16.454	1	.000
	Block	16.454	1	.000
	Model	16.454	1	.000

### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	45.727 <sup>a</sup>	.224	.363

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates angled by less than .001.

### Classification Table<sup>a</sup>

	Observed	Predicted		Percentage Correct
		Baik	Kurang Baik	
Step 1	KAT_KP Baik	7	5	58.3
	Kurang Baik	3	50	94.3
	Overall Percentage			87.7

a. The cut value is .500

### Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	KAT_A	3.150	.834	14.252	1	.000	23.333
	Constant	-3.997	1.458	7.520	1	.006	.018

a. Variable(s) entered on step 1: KAT\_A.

## Logistic Regression

### Notes

Output Created	19-FEB-2021 19:24:11
Comments	

Input	Data	D:\SPSS PROJECT upit\DATA PROV.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KAT_KP /METHOD=ENTER KAT_B /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.09

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	65	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	65	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		65	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable

#### Encoding

Original Value	Internal Value
Baik	0
Kurang Baik	1

### Block 0: Beginning Block

#### Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed	Predicted		Percentage Correct
	KAT_KP		
	Baik	Kurang Baik	



Step 0	KAT_KP	Baik	0	12	.0
		Kurang Baik	0	53	100.0
Overall Percentage					81.5

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

#### Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	1.485	.320	21.588	1	.000	4.417

#### Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables KAT_B	24.417	1	.000
Overall Statistics	24.417	1	.000

### Block 1: Method = Enter

#### Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	18.948	1	.000
Step 1 Block	18.948	1	.000
Model	18.948	1	.000

#### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	43.234 <sup>a</sup>	.253	.411

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than .001.

#### Classification Table<sup>a</sup>

	Observed	Predicted		Percentage Correct
		Baik	Kurang Baik	
Step 1	KAT_KP Baik	7	5	58.3
	Kurang Baik	2	51	96.2
Overall Percentage				89.2

a. The cut value is .500

#### Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup> KAT_B	3.575	.929	14.820	1	.000	35.700
Constant	-4.828	1.671	8.351	1	.004	.008

a. Variable(s) entered on step 1: KAT\_B.

### Logistic Regression

## Notes

Output Created		19-FEB-2021 19:24:25
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT upit\DATA PROV.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
	Missing Value Handling	Definition of Missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KAT_KP /METHOD=ENTER KAT_C /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.09

## Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	65	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	65	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		65	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

## Dependent Variable

## Encoding

Original Value	Internal Value
Baik	0
Kurang Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

	Observed	Predicted			
		KAT_KP		Percentage	
		Baik	Kurang Baik	Correct	
Step 0	KAT_KP	Baik	0	12	.0
		Kurang Baik	0	53	100.0
Overall Percentage					81.5

- a. Constant is included in the model.
- b. The cut value is .500

**Variables in the Equation**

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.485	.320	21.588	1	.000	4.417

**Variables not in the Equation**

		Score	df	Sig.	
Step 0	Variables	KAT_C	17.950	1	.000
Overall Statistics		17.950	1	.000	

**Block 1: Method = Enter**

**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	14.444	1	.000
	Block	14.444	1	.000
	Model	14.444	1	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	47.738 <sup>a</sup>	.199	.324

- a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than .001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

	Observed	Predicted			
		KAT_KP		Percentage	
		Baik	Kurang Baik	Correct	
Step 1	KAT_KP	Baik	7	5	58.3
		Kurang Baik	4	49	92.5
Overall Percentage					86.2

- a. The cut value is .500

**Variables in the Equation**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
--	---	------	------	----	------	--------

Step 1 <sup>a</sup>	KAT_C	2.842	.783	13.170	1	.000	17.150
	Constant	-3.402	1.339	6.458	1	.011	.033

a. Variable(s) entered on step 1: KAT\_C.

## Logistic Regression

### Notes

Output Created		19-FEB-2021 19:24:43
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT upit\DATA PROV.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KAT_KP /METHOD=ENTER KAT_PV /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.09

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	65	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	65	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		65	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable

#### Encoding

Original Value	Internal Value
----------------	----------------

Baik	0
Kurang Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

	Observed	Predicted		Percentage Correct
		KAT_KP		
		Baik	Kurang Baik	
Step 0	KAT_KP Baik	0	12	.0
	Kurang Baik	0	53	100.0
Overall Percentage				81.5

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

## Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.485	.320	21.588	1	.000	4.417

## Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.
Step 0	Variables KAT_PV	11.453	1	.001
	Overall Statistics	11.453	1	.001

## Block 1: Method = Enter

### Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	9.350	1	.002
	Block	9.350	1	.002
	Model	9.350	1	.002

### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	52.832 <sup>a</sup>	.134	.218

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table<sup>a</sup>

	Observed	Predicted		Percentage Correct
		KAT_KP		
		Baik	Kurang Baik	
Step 1	KAT_KP Baik	6	6	50.0

Kurang Baik	5	48	90.6
Overall Percentage			83.1

a. The cut value is .500

#### Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	KAT_PV	2.262	.744	9.231	1	.002	9.600
	Constant	-2.444	1.286	3.611	1	.057	.087

a. Variable(s) entered on step 1: KAT\_PV.

## ANALISIS MULTIVARIAT

### Logistic Regression

#### Notes

Output Created		19-FEB-2021 19:25:03
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT upit\DATA PROV.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KAT_KP /METHOD=ENTER KAT_A KAT_B KAT_C KAT_PV /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.09

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	65	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	65	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		65	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable

#### Encoding

Original Value	Internal Value
Baik	0
Kurang Baik	1

### Block 0: Beginning Block

#### Classification Table<sup>a,b</sup>

	Observed	Predicted			
		KAT_KP		Percentage Correct	
		Baik	Kurang Baik		
Step 0	KAT_KP	Baik	0	12	.0
		Kurang Baik	0	53	100.0
Overall Percentage					81.5

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

#### Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.485	.320	21.588	1	.000	4.417

#### Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.	
Step 0	Variables	KAT_A	20.854	1	.000
		KAT_B	24.417	1	.000
		KAT_C	17.950	1	.000
		KAT_PV	11.453	1	.001
		Overall Statistics	39.950	4	.000

### Block 1: Method = Enter

**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	37.400	4	.000
	Block	37.400	4	.000
	Model	37.400	4	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	24.781 <sup>a</sup>	.438	.710

a. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates changed by less than .001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

	Observed	Predicted		Percentage Correct	
		KAT_KP			
		Baik	Kurang Baik		
Step 1	KAT_KP	Baik	9	3	75.0
		Kurang Baik	3	50	94.3
	Overall Percentage				90.8

a. The cut value is .500

**anaVariables in the Equation**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
Step 1 <sup>a</sup>	KAT_A	2.335	1.174	3.954	1	.047	10.327
	KAT_B	2.580	1.281	4.056	1	.044	13.197
	KAT_C	2.513	1.154	4.740	1	.029	12.339
	KAT_PV	2.611	1.212	4.644	1	.031	13.609
	Constant	-15.792	4.475	12.451	1	.000	.000

a. Variable(s) entered on step 1: KAT\_A, KAT\_B, KAT\_C, KAT\_PV.



LAMPIRAN 5



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nur Fitriani  
Alamat : Jln.Mappaodang II No.32  
Tempat/tgl lahir : Ujung Pandang/ 07 Mei 1995  
Agama : Islam  
Suku : -  
Bangsa : Indonesia

Pendidikan Terakhir:

1. SDN Labuang Baji II
2. SMP PPP Ummul Mukminin
3. SMAN 02 Makassar
4. S1 – FKM Universitas Hasanuddin

Riwayat Organisasi :

1. Pengurus BEM FKM Unhas Periode 2015-2016
2. Wakil Bendahara Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Kesmas Unhas Periode 2015-2016
3. Pengurus BEM FKM Unhas Periode 2016-2017
4. Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Kesmas Unhas Periode 2016-2017
5. Pengurus Himpunan HMSC Unhas Periode 2016-2017
6. Broadcaster Healthy Radio FKM Unhas