

DAFTAR PUSTAKA

- Andoko, Norman, H & Novalina, D. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018*. Holistik Jurnal Kesehatan, Vol. 12, No. 2, hh. 92-102
- A. Parasuraman, Valarie, A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.
- Depkes, R.I. 2002. *Pedoman Penerapan Home Care*. Jakarta : Dirjen Pelayanan Medik.
- Dinas Kesehatan Kota Makassar. 2015. *Pedoman Home Care 2015*. Makassar: Dinas Kesehatan Kota Makassar.
- Dinas Kesehatan Kota Makassar. 2017b. *Profil Home Care Dinas Kesehatan*. Makassar: Dinas Kesehatan Kota Makassar.
- Dwi Kartika Sari, Dewanto dan Fachur Rochman. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya* . *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 12 No 3
- Djarwanto. 2003. *Statistik Non Parametrik*. Yogyakarta : BPFE.
- Fahrepi, Reza. 2019. *Hubungan kualitas pelayanan home care dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas batua kota makassar*. : jurnal kesehatan masyarakat. Vol 9

- Fulgara Nova. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*. Jurnal tepak manajemen bisnis. Vol. XII. No. 3.
- Gronroos, Christian. 1990. *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Handi, Irawan. 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kemenkes, R. I. 2016. *Kebijakan Pembangunan Kesehatan 2016*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock. 1988. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Lusiana. 2019. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019*. Seminar Nasional Riset Kedokteran (Sensorik) 2020.
- Muninjaya , A.A. Gde. 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Neis and McEwen. 2001. *Community Health Nursing. Promoting the Health of Populations*. USA: WB Saunders.
- Pujiatuti, Agustina. 2022. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten*

Probolinggo. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 10 No. 1, Maret 2022. ISSN : 2722-8622

Purwoastuti, E 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Bary Press.*

Pratiwi, Utari. 2020. *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2020. Window of Public Health Journal, Vol. 2 No. 1 (Juni, 2021) : 835-843*

Rizal, R. Suardi, M. & Yuliasri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien. Jurnal Sains Farmasi & Klinis, Vol. 3, No. 2, hh. 108-114.*

Sedayu, Vera, Wilis. 2020. *Hubungan Pelayanan Home Care Metode 5m Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Unit Home Care Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta : 42 (2009-2019)*

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*

Suhartina. 2020. *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. Jurnal Kesmas Prima Indonesia p-ISSN: 2355-164X Vol. 2 No. 2 (2020).*

Syarif, la ode. 2012. *Asuhan Keperawatan Gerontik Berstandartkan Nanda, NIC, dan NOC Dilengkapi Teori dan Contoh Kasus Askep. Nuha Medika: Yogyakarta.*

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.*

Triwibowo. 2012. *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit. Jakarta: TIM.*

- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. Edk 4 Rajawali Pers, Jakarta.
- Wididana KBS. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng*. JAGADITHA:Jurnal Ekonomi & Bisnis. Vol.3, No.1
- World Health Organization. *Definisi Sehat WHO*: WHO; 1947 . Available from: www.who.int.
- World Health Organization, 2020. *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Situation Report-1*. [online] Indonesia: World Health Organization, p.8.
- Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017 ISSN : 2461-0593
- Wyckof. 2002. *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Yulfikasari. 2020. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap DI Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare*. Original Research Open Access Journal of Muslim Community Health (JMCH). VOL. 2, NO. 3.

LEMBAR PENJELASAN UNTUK RESPODEN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Mohon maaf saya menyita waktu Bapak/Ibu beberapa menit. Saya Liskha Ayuningrum, Mahasiswa Program Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan bermaksud untuk meminta data/informasi kepada Bapak/Ibu terkait dengan penelitian tesis saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien *Home Care* Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar”.

Penelitian ini bersifat sukarela. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang akan diberikan oleh Bapak/Ibu jika bersedia menjadi responden, sehingga saya sangat berharap Bapak/Ibu menjawab pernyataan dengan jujur tanpa keraguan. Jika Bapak/Ibu ingin jawaban yang diberikan tidak diketahui orang lain, maka wawancara singkat bisa dilakukan secara tertutup.

Bila selama penelitian ini berlangsung atau saat wawancara singkat responden ingin mengundurkan diri karena sesuatu hal (misalnya: sakit atau ada keperluan lain yang mendesak) maka responden dapat mengungkapkan langsung kepada peneliti. Hal-hal yang tidak jelas dapat menghubungi saya (Liskha Ayuningrum/ 085394348006).

Makassar, 2022

Peneliti,

Liskha Ayuningrum

Lampiran 2.

FORMULIR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Tanggal lahir/umur :

Alamat :

No. Hp :

Setelah mendengar/membaca dan mengerti penjelasan yang diberikan mengenai apa yang dilakukan pada penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien *Home Care* Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar”, maka saya bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini maka ada beberapa pertanyaan-pertanyaan yang harus saya jawab, dan sebagai responden saya akan menjawab pertanyaan yang diajukan dengan jujur.

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

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data yang diperoleh dari saya sebagai responden akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui

semua informasi dari saya yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dipublikasikan dalam bentuk lisan maupun tulisan dengan tidak mencantumkan nama. Bila terjadi perbedaan pendapat dikemudian hari, kami akan menyelesaikannya secara kekeluargaan.

Makassar, 2022

Responden

(_____)

Lampiran 3.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Pasien *Home Care* Pada Situasi Pandemi Covid-19
Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar**



KUESIONER PENELITIAN

A. Pengantar :

1. Kuesioner ini berjudul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien *Home Care* Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar.
2. Pilih salah satu tanggapan yang dianggap paling sesuai dengan keyakinan dan pengalaman bapak/ibu.
3. Bapak/Ibu dapat memberikan centang pada salah satu jawaban pada kolom yang telah disediakan dengan :
 - a. STS : Sangat Tidak Puas
 - b. TS : Kurang Puas
 - c. S : Cukup Puas
 - d. SS : Puas
4. Terimakasih atas ketersediaan Bapak/Ibu yang telah membantu peneliti untuk menjawab kuesioner ini

B. Identitas Responden

1. N a m a : _____
2. Jenis kelamin :
 Pria Wanita
3. Umur : _____ tahun

4. Alamat : _____
5. Pendidikan terakhir Mahasiswa : a. Tidak sekolah d. SMA-
 b. SD e. Akademi/Diploma
 c. SMP f. Sarjana (S1)
6. Pekerjaan Responden : a. PNS d. Wiraswasta
 b. TNI/POLRI e. Tidak bekerja
 c. Karyawan

C. Variabel Kualitas

1. Kehandalan (Reliability)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Pelayanan <i>home care</i> bagi pasien sesuai dengan yang dijanjikan yaitu seperti cepat datang, tepat penanganan, peralatan dan obat yang lengkap					
2	Petugas <i>home care</i> memberikan penjelasan kepada keluarga pasien sebelum dilakukan pemasangan infus					
3	Pelayanan <i>home care</i> dimulai dengan pemeriksaan tanda vital seperti tensi, nadi, pernafasan dan suhu					
4	Petugas Home Care mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan menggunakan pemeriksaan sederhana					

2. Ketanggapan (Responsiveness)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Call center 112 dan Call center puskesmas selalu aktif					
2	Petugas <i>home care</i> datang dalam waktu 15 menit setelah dihubungi					
3	Kesiapan petugas home care membantu menyelesaikan keluhan pasien					
4	Petugas <i>home care</i> siap merujuk bila keadaan pasien darurat					

3. Jaminan (Assurance)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas home care mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam mendiagnosa penyakit dengan baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Petugas <i>home care</i> mampu melakukan tindakan pemasangan infus di rumah					
3	Terciptanya rasa aman sampai ke rumah sakit apabila pasien di rujuk					
4	Puskesmas menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap					

4. Empati (Emphaty)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas <i>home care</i> ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien					
2	Petugas <i>home care</i> peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien					
3	Petugas <i>home care</i> memberikan layanan kepada pasien tanpa pilih-pilih penyakit					
4	Petugas <i>home care</i> mendengarkan keluhan yang diderita pasien serta memberikan penanganan terhadap keluhan tersebut					

5. Tampilan Fisik (Tangible)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas menggunakan seragam <i>home care</i> dalam memberikan layanan <i>home care</i>					
2	Petugas <i>home care</i> berpenampilan bersih dan rapi					
3	Tersedia tabung oksigen di mobil <i>home care</i>					
4	Tersedianya mobil <i>home care</i>					

D. Variabel Kepercayaan

1. Kemampuan (Ability)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas <i>home care</i> mampu merawat pasien di rumah					
2	Petugas <i>home care</i> mampu mendiagnosa penyakit yang diderita pasien dengan tepat					
3	Petugas <i>home care</i> mampu memberikan rasa nyaman selama selama pasien menggunakan layanan <i>home care</i>					
4	Petugas <i>home care</i> mampu melayani pasien <i>home care</i> 24 jam					

2. Kebaikan Hati (Benevolence)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas <i>home care</i> tetap melayani pasien <i>home care</i> yang tidak memiliki KTP Makassar.					
2	Petugas <i>home care</i> memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial pasien					
3	Petugas <i>home care</i> tetap memberikan pelayanan <i>home care</i> kepada pasien yang belum menjadi peserta JKN					

4	Petugas <i>home care</i> memberikan penyuluhan terkait kondisi pasien					
---	---	--	--	--	--	--

3. Integritas (Integrity)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Pelayanan <i>home care</i> tidak dipungut biaya					
2	Petugas <i>home care</i> melayani seluruh masyarakat yang berada di kota Makassar					
3	Petugas <i>home care</i> menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien					
4	Pelayanan <i>home care</i> memiliki fasilitas yang lengkap					

E. Variabel Kepuasan Pasien

1. Kesesuaian Harapan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas <i>home care</i> berusaha mengerti keinginan dan mendengarkan keluhan pasien					
2	Petugas <i>home care</i> berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien					
3	Fasilitas <i>home care</i> sesuai dengan harapan					

4	Petugas <i>home care</i> sigap dan tanggap ketika menerima panggilan <i>home care</i>					
---	---	--	--	--	--	--

2. Kemudahan Dalam Memperoleh

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Kemudahan dalam menghubungi petugas <i>home care</i> melalui call center					
2	Petugas <i>home care</i> menjamin kemudahan dalam pemantauan kondisi pasien (kunjungan ulang)					
3	Memberikan kemudahan bagi pasien untuk dirawat di rumah					
4	Petugas <i>home care</i> mudah dikenali oleh keluarga pasien.					

3. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan layanan <i>home care</i> karena pelayanannya yang terampil dan baik.					
2	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan layanan <i>home care</i> karena cepat dalam merespon panggilan <i>home care</i> .					
3	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan					

	layanan <i>home care</i> karena ramah dalam melayani pasien.					
4	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan layanan <i>home care</i> karena memiliki peralatan medis yang lengkap dan fasilitas yang mendukung pelayanan <i>home care</i> .					

DOKUMENTASI



OUTPUT KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	22	32.4	32.4	32.4
	Perempuan	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Kelompok Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10-20	2	2.9	2.9	2.9
	21-30	10	14.7	14.7	17.6
	31-40	19	27.9	27.9	45.6
	41-50	20	29.4	29.4	75.0
	51-60	17	25.0	25.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat SD	2	2.9	2.9	2.9
	Tamat SMP	4	5.9	5.9	8.8
	Tamat SMA	23	33.8	33.8	42.6
	Perguruan Tinggi	39	57.4	57.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	32	47.1	47.1	47.1
	Bekerja	36	52.9	52.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Hubungan Keluarga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anak pasien	26	38.2	38.2	38.2
	Saudara Pasien	15	22.1	22.1	60.3
	Istri/Suami Pasien	21	30.9	30.9	91.2
	Cucu Pasien	4	5.9	5.9	97.1
	Menantu Pasien	2	2.9	2.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

OUTPUT ANALISIS BIVARIAT

Assurance * Kepuasan

Crosstab

		Kepuasan		Total	
		1.00	2.00		
Assurance	Kurang Baik	Count	4	3	7
		% within Assurance	57.1%	42.9%	100.0%
		% within Kepuasan	36.4%	5.3%	10.3%
		% of Total	5.9%	4.4%	10.3%
	Baik	Count	7	54	61
		% within Assurance	11.5%	88.5%	100.0%
		% within Kepuasan	63.6%	94.7%	89.7%
		% of Total	10.3%	79.4%	89.7%
Total	Count	11	57	68	
	% within Assurance	16.2%	83.8%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	16.2%	83.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	9.658 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	6.584	1	.010		
Likelihood Ratio	7.157	1	.007		
Fisher's Exact Test				.011	.011
Linear-by-Linear Association	9.516	1	.002		
N of Valid Cases	68				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.13.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Kepuasan		Total	
		1.00	2.00		
Emphaty	Kurang Baik	Count	6	4	10
		% within Emphaty	60.0%	40.0%	100.0%
		% within Kepuasan	54.5%	7.0%	14.7%
		% of Total	8.8%	5.9%	14.7%
	Baik	Count	5	53	58
		% within Emphaty	8.6%	91.4%	100.0%
		% within Kepuasan	45.5%	93.0%	85.3%
		% of Total	7.4%	77.9%	85.3%
Total	Count	11	57	68	
	% within Emphaty	16.2%	83.8%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	16.2%	83.8%	100.0%	

Emphaty * Kepuasan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	16.605 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	13.032	1	.000		
Likelihood Ratio	12.665	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	16.361	1	.000		
N of Valid Cases	68				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.62.

b. Computed only for a 2x2 table

Tangible * Kepuasan

Crosstab

		Kepuasan		Total	
		1.00	2.00		
Tangible	Kurang Baik	Count	3	4	7
		% within Tangible	42.9%	57.1%	100.0%
		% within Kepuasan	27.3%	7.0%	10.3%
		% of Total	4.4%	5.9%	10.3%
	Baik	Count	8	53	61
		% within Tangible	13.1%	86.9%	100.0%
		% within Kepuasan	72.7%	93.0%	89.7%
		% of Total	11.8%	77.9%	89.7%
Total	Count	11	57	68	
	% within Tangible	16.2%	83.8%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	16.2%	83.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4.097 ^a	1	.043		
Continuity Correction ^b	2.197	1	.138		
Likelihood Ratio	3.226	1	.072		
Fisher's Exact Test				.078	.078
Linear-by-Linear Association	4.036	1	.045		
N of Valid Cases	68				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.13.

b. Computed only for a 2x2 table

Responsiveness * Kepuasan

Crosstab

		Kepuasan		Total	
		1.00	2.00		
Responsiveness	1.00	Count	9	18	27
		% within Responsiveness	33.3%	66.7%	100.0%
		% within Kepuasan	81.8%	31.6%	39.7%
		% of Total	13.2%	26.5%	39.7%
	2.00	Count	2	39	41
		% within Responsiveness	4.9%	95.1%	100.0%
		% within Kepuasan	18.2%	68.4%	60.3%
		% of Total	2.9%	57.4%	60.3%
Total	Count	11	57	68	
	% within Responsiveness	16.2%	83.8%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	16.2%	83.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.721 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	7.736	1	.005		
Likelihood Ratio	9.837	1	.002		
Fisher's Exact Test				.005	.003
Linear-by-Linear Association	9.578	1	.002		
N of Valid Cases	68				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.37.

b. Computed only for a 2x2 table

Reliability * Kepuasan

Crosstab

		Kepuasan		Total	
		1.00	2.00		
Reliability	1.00	Count	7	13	20
		% within Reliability	35.0%	65.0%	100.0%
		% within Kepuasan	63.6%	22.8%	29.4%
		% of Total	10.3%	19.1%	29.4%
	2.00	Count	4	44	48
		% within Reliability	8.3%	91.7%	100.0%
		% within Kepuasan	36.4%	77.2%	70.6%
		% of Total	5.9%	64.7%	70.6%
Total	Count	11	57	68	
	% within Reliability	16.2%	83.8%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	16.2%	83.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.404 ^a	1	.007		
Continuity Correction ^b	5.568	1	.018		
Likelihood Ratio	6.757	1	.009		
Fisher's Exact Test				.011	.011
Linear-by-Linear Association	7.295	1	.007		
N of Valid Cases	68				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.24.

b. Computed only for a 2x2 table

Kepercayaan * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan		Total
			1.00	2.00	
Kepercayaan	Kurang Percaya	Count	6	1	7
		% within Kepercayaan	85.7%	14.3%	100.0%
		% within Kepuasan	54.5%	1.8%	10.3%
		% of Total	8.8%	1.5%	10.3%
	Percaya	Count	5	56	61
		% within Kepercayaan	8.2%	91.8%	100.0%
		% within Kepuasan	45.5%	98.2%	89.7%
		% of Total	7.4%	82.4%	89.7%
Total	Count	11	57	68	
	% within Kepercayaan	16.2%	83.8%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	16.2%	83.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27.827 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	22.404	1	.000		
Likelihood Ratio	19.857	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	27.418	1	.000		
N of Valid Cases	68				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.13.

b. Computed only for a 2x2 table

ANALISIS MULTIVARIAT

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	Assurance	1.250	1.259	.985	1	.321	3.489	.296	41.171
	Emphaty	1.050	1.247	.708	1	.400	2.857	.248	32.940
	Kepercayaan	3.737	1.312	8.114	1	.004	41.962	3.208	548.906
	Responsiveness	.589	1.218	.234	1	.629	1.802	.165	19.636
	Reliability	.869	1.143	.579	1	.447	2.385	.254	22.406
	Constant	-11.461	3.425	11.198	1	.001	.000		
Step 2 ^a	Assurance	1.469	1.199	1.502	1	.220	4.345	.415	45.519
	Emphaty	1.210	1.184	1.045	1	.307	3.355	.329	34.164
	Kepercayaan	3.839	1.279	9.006	1	.003	46.501	3.788	570.842
	Reliability	.989	1.092	.821	1	.365	2.689	.317	22.839
	Constant	-11.648	3.387	11.826	1	.001	.000		
Step 3 ^a	Assurance	1.700	1.205	1.991	1	.158	5.473	.516	58.035
	Emphaty	1.643	1.112	2.182	1	.140	5.171	.585	45.751
	Kepercayaan	3.816	1.273	8.988	1	.003	45.411	3.748	550.263
	Constant	-11.237	3.341	11.315	1	.001	.000		
Step 4 ^a	Emphaty	2.323	.986	5.558	1	.018	10.210	1.480	70.457
	Kepercayaan	3.833	1.262	9.221	1	.002	46.217	3.893	548.729
	Constant	-9.407	3.045	9.543	1	.002	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: Assurance, Emphaty, Kepercayaan, Responsiveness, Reliability.