

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., Rivai, F., Abdullah, A. Z., & Awang, A. H. (2021). Relationship between information access, service quality, costs saving, cultural similarity and supporting service towards medical (dental) tourism patients' satisfaction. *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.15562/jdmfs.v6i1.1106>
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–172.
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Birokrasi, M. P. A. N. dan R. (2017). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Candrianto, S. T. M. P. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara. <https://books.google.co.id/books?id=g9YrEAAAQBAJ>
- Darmawanto, & Ariyanto, M. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Muara Bungo. *Jurnal Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 92–102.

- Fauzi, A., & A, R. H. N. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Mangiring, H., Simarmata, P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hamirul, H., & Alamsyahril, A. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Learning Center.
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation Through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 4(3), 241. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>
- Jusmiati. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Makassar.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2019a). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2019b). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Musoddaq, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember). *Tesis*, 1–142.
- Ningsih, N. M., & Dompok, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di RSUD Embung Fatimah. *Scintia Journal, Vol 1 no.2*(Vol. 1 No. 2 (2019): Volume 1 No 2 2019).
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Puspasari, D., Samad, R., Irmadani Anwar, A., Husain Akbar, F., & Ariyanto, J. (2022). Assessment Of Patient Satisfaction With The Workload Of Medical Workers In Dental And Oral Health Services In Makassar City During The COVID-19 Pandemic. *Webology*, 19(2), 2022.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its

- Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, 4(February), 38–41. <https://eprajournals.com/IJSR/article/1196/abstract>
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*.
- Revida, E., Banjarnahor, A. R., Lie, D., Purba, S., Ambarita, M. H., Silalahi, M., Hasibuan, A., Makmur, M., Sianipar, J. H., & Ismail, M. (2022). *Manajemen Kinerja SDM*. Yayasan Kita Menulis.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ>
- Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12(1), 93–101. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>
- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees ' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal Of International Conference Proceedings*, 4(2), 599–611. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1347>
- Surya, V. fitria Y. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pajajaran Kabupaten Probolinggo. *Digital Repository Universitas Jember, Tesis*, Universitas Jember, Jember.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=kWGVXrjpcjQC>
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>
- Usman. (2016). Performance Analysis of Health Community in Health Centers Lapadde Parepare City. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 21–28.
- Wardani, K. R. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih. *Jurnal Simplex*, 2(3), 20–29.

- Widianti, H. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Sebuah Pengantar untuk Mahasiswa*. Penerbit NEM.
<https://books.google.co.id/books?id=qPp7EAAAQBAJ>
- Wijaya, T., & Budiman, S. (2016). *Analisis Multivariat untuk Penelitian Manajemen*. Pohon Cahaya.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9.
<https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER KINERJA TENAGA KESEHATAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PASIEN

Kami sedang melakukan Survey **Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rijali Kota Ambon**. Kuesioner ini ditujukan kepada pasien yang datang berobat di Puskesmas Untuk itu peneliti memerlukan sejumlah data untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rijali Kota Ambon. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini.

Jawaban anda berikan akan dijamin kerahasiannya. Terima kasih atas kesediaannya mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

Peneliti

Identitas Responden

(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Umur :

1. 17-24 tahun
2. 25-34 tahun
3. 35-49 tahun
4. 50-64 tahun
5. 65 tahun keatas

Pekerjaan :

1. Pelajar/ Mahasiswa
2. PNS
3. Pegawai Swasta
4. Buruh
5. Pedagang
6. Tidak bekerja
7. Lainnya

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju.

Kinerja Tenaga Kesehatan

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Kualitas Pekerjaan						
1	Petugas mudah mengerti keluhan yang disampaikan oleh pasien					
2	Petugas memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaan					
3	Petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien					
Kuantitas Pekerjaan						
4	Petugas dapat mengerjakan pasien dengan cepat					
5	Petugas dapat mengerjakan pasien dalam jumlah banyak					
6	Petugas dapat memberikan pelayanan lebih dari satu jenis jenis pelayanan					
Ketepatan Waktu						
7	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan					
8	Petugas melayani antrian pasien dengan cepat					
9	Petugas mendahulukan pasien kritis dan darurat, pasien lansia, dan pasien disabilitas untuk segera dilayani					
Efektivitas						
10	Petugas menggunakan sistem komputerisasi dengan tujuan mempercepat pelayanan pasien					
11	Petugas menggunakan alat dan bahan sesuai dengan kebutuhan pasien					

12	Petugas tidak melakukan pungutan tidak resmi di ruang pelayanan					
Kemandirian						
13	Petugas dapat melayani pasien tanpa dibantu asisten					
14	Petugas berusaha melayani pasien dengan maksimal dan meminimalisir rujukan					
15	Petugas melayani pasien sesuai urutan					

Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Lokasi puskesmas mudah dijangkau					
2	Tersedianya ruang tunggu yang bersih dan nyaman					
3	Penampilan petugas pelayanan rapi dan bersih					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
4	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien					
5	Proses waktu pelayanan cepat					
6	Layanan informasi puskesmas dapat diakses dengan mudah					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
7	Petugas melayani pasien dengan cepat dan tanggap					
8	Pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit					
9	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10	Petugas jujur dalam melayani pasien					
11	Petugas melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh					
12	Petugas mampu memberikan pengobatan yang tepat					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
13	Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik					
14	Petugas bersikap adil dan tidak membedakan					
15	Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien					

Kepuasan Pasien

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.					
2	Prosedur pelayanan di unit pelayanan mudah dan tidak berbelit belit					
3	Petugas cepat dalam memberikan pelayanan					
4	Biaya/tarif dalam pelayanan wajar atau murah					
5	Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai					
6	Petugas mampu/kompeten dalam pelayanan					
7	Petugas sopan dan ramah dalam pelayanan					
8	Kualitas sarana dan prasarana baik					
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan berfungsi dan dikelola dengan baik					

Lampiran 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Frequencies

		Statistics		
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	314	314	314
	Missing	0	0	0
Mean		1.74	2.54	4.71
Median		2.00	3.00	5.00
Std. Deviation		.438	1.113	1.882
Sum		547	798	1478

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	81	25.8	25.8	25.8
	Perempuan	233	74.2	74.2	100.0
Total		314	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24 Tahun	64	20.4	20.4	20.4
	25-34 Tahun	90	28.7	28.7	49.0
	35-49 Tahun	103	32.8	32.8	81.8
	50-64 Tahun	40	12.7	12.7	94.6
	65 Tahun keatas	17	5.4	5.4	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/ Mahasiswa	26	8.3	8.3	8.3
	PNS	26	8.3	8.3	16.6
	Pegawai Swasta	44	14.0	14.0	30.6
	Buruh	20	6.4	6.4	36.9
	Pedagang	46	14.6	14.6	51.6
	Tidak Bekerja	106	33.8	33.8	85.4
	Lainnya	46	14.6	14.6	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing						
X1.1	314	0	4.47	4.00	4	.531	2	5
X1.2	314	0	4.41	4.00	4	.554	2	5
X1.3	314	0	4.41	4.00	4	.609	1	5
X1.4	314	0	4.26	4.00	4	.627	2	5
X1.5	314	0	4.23	4.00	4	.595	2	5
X1.6	314	0	4.29	4.00	4	.601	2	5
X1.7	314	0	4.25	4.00	4	.613	2	5
X1.8	314	0	4.19	4.00	4	.742	1	5
X1.9	314	0	4.32	4.00	4	.639	1	5
X1.10	314	0	4.24	4.00	4	.631	2	5
X1.11	314	0	4.32	4.00	4	.550	2	5
X1.12	314	0	4.33	4.00	4	.618	1	5
X1.13	314	0	4.19	4.00	4	6.14	2	5
X1.14	314	0	4.32	4.00	4	.530	3	5
X1.15	314	0	4.31	4.00	4	.606	2	5
X1	314	0	64.54	65.00	64	5.565	49	75

Descriptive Statistics

	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing						
X2.1	314	0	4.50	4.00	4	.561	2	5
X2.2	314	0	4.35	4.00	4	.618	2	5
X2.3	314	0	4.43	4.00	4	.573	2	5
X2.4	314	0	4.33	4.00	4	.553	2	5
X2.5	314	0	4.11	4.00	4	.719	2	5
X2.6	314	0	4.30	4.00	4	.555	3	5
X2.7	314	0	4.28	4.00	4	.603	2	5
X2.8	314	0	4.33	4.00	4	.580	3	5
X2.9	314	0	4.36	4.00	4	.572	2	5
X2.10	314	0	4.39	4.00	4	.583	2	5
X2.11	314	0	4.36	4.00	4	.542	3	5
X2.12	314	0	4.38	4.00	4	.518	3	5
X2.13	314	0	4.33	4.00	4	.581	1	5
X2.14	314	0	4.32	4.00	4	.539	2	5
X2.15	314	0	4.42	4.00	4	.538	3	5
X2	314	0	65.20	65.00	64	5.286	50	75

Descriptive Statistics

	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing						
Y.1	314	0	4.39	4.00	4	.532	2	5
Y.2	314	0	4.32	4.00	4	.565	2	5
Y.3	314	0	4.32	4.00	4	.641	2	5
Y.4	314	0	4.42	4.00	4	.556	3	5
Y.5	314	0	4.30	4.00	4	.513	3	5
Y.6	314	0	4.31	4.00	4	.516	3	5
Y.7	314	0	4.32	4.00	4	.572	2	5
Y.8	314	0	4.26	4.00	4	.537	3	5
Y.9	314	0	4.27	4.00	4	.529	3	5
Y	314	0	38.91	39.00	39	3.120	29	45

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Ragu Ragu	2	.6	.6	1.0
	Setuju	160	51.0	51.0	51.9
	Sangat Setuju	151	48.1	48.1	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Ragu Ragu	7	2.2	2.2	2.5
	Setuju	167	53.2	53.2	55.7
	Sangat Setuju	139	44.3	44.3	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	1	.3	.3	.6
	Ragu Ragu	11	3.5	3.5	4.1
	Setuju	155	49.4	49.4	53.5
	Sangat Setuju	146	46.5	46.5	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	1.6	1.6	1.6
Ragu Ragu	16	5.1	5.1	6.7
Setuju	184	58.6	58.6	65.3
Sangat Setuju	109	34.7	34.7	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	25	8.0	8.0	8.3
Setuju	190	60.5	60.5	68.8
Sangat Setuju	98	31.2	31.2	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
Ragu Ragu	12	3.8	3.8	5.1
Setuju	186	59.2	59.2	64.3
Sangat Setuju	112	35.7	35.7	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
Ragu Ragu	20	6.4	6.4	7.3
Setuju	185	58.9	58.9	66.2
Sangat Setuju	106	33.8	33.8	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Tidak Setuju	11	3.5	3.5	3.8
Ragu Ragu	23	7.3	7.3	11.1
Setuju	171	54.5	54.5	65.6
Sangat Setuju	108	34.4	34.4	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.3
Ragu Ragu	15	4.8	4.8	6.1
Setuju	172	54.8	54.8	60.8
Sangat Setuju	123	39.2	39.2	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
Ragu Ragu	22	7.0	7.0	8.3
Setuju	184	58.6	58.6	66.9
Sangat Setuju	104	33.1	33.1	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.5
Setuju	190	60.5	60.5	64.0
Sangat Setuju	113	36.0	36.0	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.3
Ragu Ragu	10	3.2	3.2	4.5
Setuju	177	56.4	56.4	60.8
Sangat Setuju	123	39.2	39.2	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	1.6	1.6	1.6
Ragu Ragu	20	6.4	6.4	8.0
Setuju	200	63.7	63.7	71.7
Sangat Setuju	89	28.3	28.3	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.2
Setuju	195	62.1	62.1	65.3
Sangat Setuju	109	34.7	34.7	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X1.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	21	6.7	6.7	7.0
Setuju	172	54.8	54.8	61.8
Sangat Setuju	120	38.2	38.2	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	7	2.2	2.2	2.5
Setuju	141	44.9	44.9	47.5
Sangat Setuju	165	52.5	52.5	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
Ragu Ragu	12	3.8	3.8	5.1
Setuju	168	53.5	53.5	58.6
Sangat Setuju	130	41.4	41.4	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.5
Setuju	157	50.0	50.0	53.5
Sangat Setuju	146	46.5	46.5	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.5
Setuju	186	59.2	59.2	62.7
Sangat Setuju	117	37.3	37.3	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	8	2.5	2.5	2.5
Ragu Ragu	41	13.1	13.1	15.6
Setuju	172	54.8	54.8	70.4
Sangat Setuju	93	29.6	29.6	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	15	4.8	4.8	4.8
Setuju	189	60.2	60.2	65.0
Sangat Setuju	110	35.0	35.0	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
Ragu Ragu	16	5.1	5.1	6.1
Setuju	184	58.6	58.6	64.6
Sangat Setuju	111	35.4	35.4	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	18	5.7	5.7	5.7
Setuju	175	55.7	55.7	61.5
Sangat Setuju	121	38.5	38.5	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	12	3.8	3.8	4.1
Setuju	174	55.4	55.4	59.6
Sangat Setuju	127	40.4	40.4	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	.6	.6	.6
Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.8
Setuju	167	53.2	53.2	57.0
Sangat Setuju	135	43.0	43.0	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.2
Setuju	182	58.0	58.0	61.1
Sangat Setuju	122	38.9	38.9	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	5	1.6	1.6	1.6
Setuju	185	58.9	58.9	60.5
Sangat Setuju	124	39.5	39.5	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Tidak Setuju	1	.3	.3	.6
Ragu Ragu	9	2.9	2.9	3.5
Setuju	185	58.9	58.9	62.4
Sangat Setuju	118	37.6	37.6	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	8	2.5	2.5	2.9
Setuju	193	61.5	61.5	64.3
Sangat Setuju	112	35.7	35.7	100.0
Total	314	100.0	100.0	

X2.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	7	2.2	2.2	2.2
Setuju	167	53.2	53.2	55.4
Sangat Setuju	140	44.6	44.6	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	4	1.3	1.3	1.6
Setuju	181	57.6	57.6	59.2
Sangat Setuju	128	40.8	40.8	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	13	4.1	4.1	4.5
Setuju	186	59.2	59.2	63.7
Sangat Setuju	114	36.3	36.3	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
Ragu Ragu	18	5.7	5.7	7.0
Setuju	165	52.5	52.5	59.6
Sangat Setuju	127	40.4	40.4	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	10	3.2	3.2	3.2
Setuju	161	51.3	51.3	54.5
Sangat Setuju	143	45.5	45.5	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	8	2.5	2.5	2.5
Setuju	203	64.6	64.6	67.2
Sangat Setuju	103	32.8	32.8	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	8	2.5	2.5	2.5
Setuju	200	63.7	63.7	66.2
Sangat Setuju	106	33.8	33.8	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
Ragu Ragu	14	4.5	4.5	4.8
Setuju	182	58.0	58.0	62.7
Sangat Setuju	117	37.3	37.3	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	15	4.8	4.8	4.8
Setuju	203	64.6	64.6	69.4
Sangat Setuju	96	30.6	30.6	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Y9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu Ragu	13	4.1	4.1	4.1
Setuju	204	65.0	65.0	69.1
Sangat Setuju	97	30.9	30.9	100.0
Total	314	100.0	100.0	

Lampiran 3. Hasil Analisis Regresi Linier

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.533	2.133

a. Predictors: (Constant), Kinerja Tenaga Kesehatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.465	1.404		8.881	.000
	Kinerja Tenaga Kesehatan	.410	.022	.731	18.912	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1627.616	1	1627.616	357.646	.000 ^b
	Residual	1419.887	312	4.551		
	Total	3047.503	313			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kinerja Tenaga Kesehatan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.337	1.443		8.547	.000
	Kualitas Pekerjaan	.546	.114	.235	4.783	.000
	Kuantitas Pekerjaan	.354	.112	.163	3.174	.002
	Ketepatan Waktu	.407	.105	.209	3.865	.000
	Efektivitas	.183	.113	.082	1.621	.106
	Kemandirian	.565	.106	.261	5.319	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.668	.667	1.800

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.448	1.259		5.916	.000		
	Kualitas Pelayanan	.483	.019	.818	25.074	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2036.743	1	2036.743	628.699	.000 ^b
	Residual	1010.760	312	3.240		
	Total	3047.503	313			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.637	1.264		6.043	.000
	Bukti Fisik	.324	.079	.153	4.109	.000
	Kehandalan	.554	.088	.258	6.296	.000
	Daya Tanggap	.457	.096	.206	4.786	.000
	Jaminan	.542	.107	.230	5.086	.000
	Empati	.525	.093	.236	5.639	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.691	.689	1.741

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Tenaga Kesehatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.976	1.257		4.754	.000		
Kinerja Tenaga Kesehatan	.134	.028	.238	4.728	.000	.392	2.551
Kualitas Pelayanan	.373	.030	.632	12.541	.000	.392	2.551

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2104.517	2	1052.259	347.038	.000 ^b
Residual	942.986	311	3.032		
Total	3047.503	313			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Tenaga Kesehatan

Collinearity Diagnostics^a

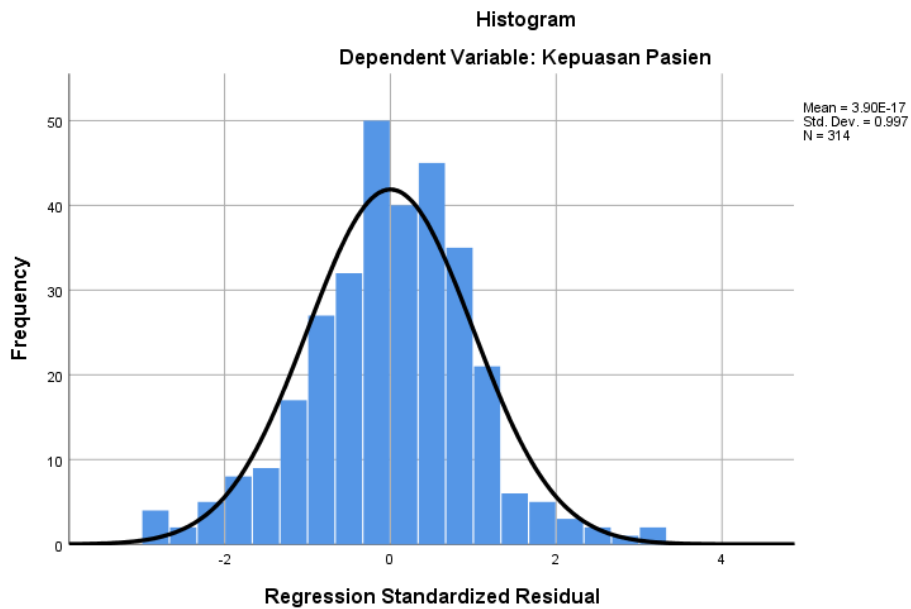
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kinerja Tenaga Kesehatan	Kualitas Pelayanan
1	1	2.994	1.000	.00	.00	.00
	2	.004	26.892	.98	.16	.07
	3	.002	44.468	.02	.84	.93

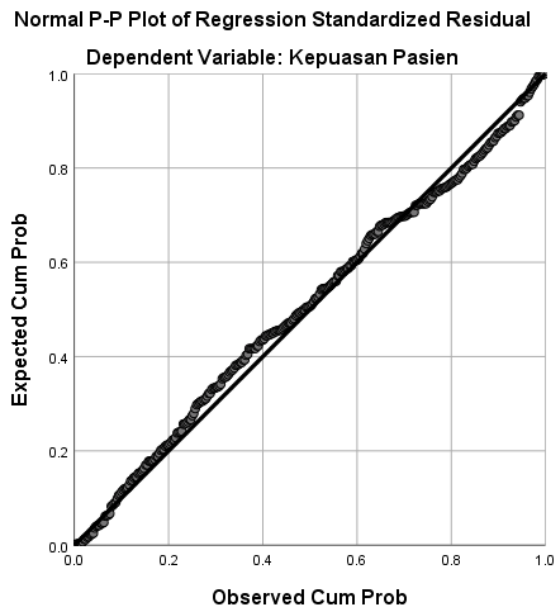
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31.57	43.96	38.91	2.593	314
Std. Predicted Value	-2.832	1.949	.000	1.000	314
Standard Error of Predicted Value	.099	.353	.163	.049	314
Adjusted Predicted Value	31.59	43.95	38.91	2.592	314
Residual	-5.204	5.448	.000	1.736	314
Std. Residual	-2.989	3.129	.000	.997	314
Stud. Residual	-3.005	3.162	.000	1.002	314
Deleted Residual	-5.260	5.563	.000	1.755	314
Stud. Deleted Residual	-3.045	3.209	.000	1.007	314
Mahal. Distance	.013	11.897	1.994	1.907	314
Cook's Distance	.000	.078	.004	.008	314
Centered Leverage Value	.000	.038	.006	.006	314

Charts





NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		314
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73572312
Most Extreme	Absolute	.047
Differences	Positive	.039
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.090 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.