

Daftar Pustaka

- Achin, I. 2003. Analisis Dimensi Kualitas Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien Pada RS Muhammadiyah Jawa Timur, (Online), *Respository*.
lpb.ac.id/bitstream/handle/123456789/15455/H09vfr. Pdf.
Diakses 14 september 2012.
- Adi, N. 2009. Hubungan Antara komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal keperawatan* (online) Volume 2 No. 2 hlm 36-41.
Diakses 12 Oktober 2012.
- Agung, U. 2003, Analisis Pengaruh Persepsi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, (Online), *OPSI*, Vol. 1, No.2,,Desember 2003; 96-110.
Diakses Oktober 2012.
- Anjaryani, 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2000, *Manajemen Penelitian*, Cetakan Ketujuh, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Asmuji. 2012, *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*, AR-RUZZ Media, Yogyakarta.
- Azwar, A. 2006. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*. Cetakan III. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bramson, Robert, 2005. *Customer loyalty 50*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Chriswardani, S. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*; 177-164. Diakses Oktober 2012.
- Dahlan A.S, 2012. *Langkah-langkah Membuat Proposal Penelitian Bidang Kedokteran dan Kesehatan*, Edisi 2, Cetakan 2, Sagung Seto, Jakarta.

- Depkes RI. 2005. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan. Jakarta : Dirjen Pelayanan Medika.
- Dharma. K.K, 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan Panduan Pelaksanaan dan Menerapkan hasil Penelitian*, Cetakan Pertama, CV. Trans Info Media, Jakarta.
- Flintoff, 2002. *When The Buzz is not Quite What it Seems*. Financial Times, London.
- Hartono. B, 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah sakit*, Rineka Cipta, Jakarta
- Hafizurrachman, 2009. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, Vol. 4, No. 1 Agustus 2009.
- Hermanto, 2012. *Persepsi Mutu Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan*. Kalimantan Timur: Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes.
- Jacobalis, S. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit (Quality Assurance)*; Persi, Jakarta.
- Kadir. R.A, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (pendekatan Integratif antara teori dan Implementasi)*. IPB Press. Bogor.
- Kotler, P, 2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Kotler , P, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler P dan Keller K.L, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kottler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba.
- Lestari, 2009. *Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah*. Bantul: Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia.

- Luo, & Homburg, 2007. "Neglected Outcomes of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing*.
- Lupiyoadi. R, dan Hamdani. A, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jilid 1, Salemba empat, Jakarta.
- Munfakhiroh, 2007. *Atribut SERVQUAL Untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruh Terhadap Image : Studi pada Pengguna Jasa Rumah Sakit Bersalin di Sidoarjo*, (Online), Vol 8, No 1, Diakses 24 Oktober 2012.
- Muninjaya,G.A.A, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*,Cetakan 2012, EGC, Jakarta.
- Mustofa, 2008. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien*, Jurnal keperawatan, Vol. 1 No. 2 hlm. 33 – 37.
- Nasution, M.N. 2003. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, edisi 2; Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. "Servqual: a Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Pohan.I.S, 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Poniman 2009. *Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien RS Nirmala Suri Kabupaten Sukoharjo*. Isjd. Pdi. Lipi. Go. Id/Admin/Jurnal/8107119127. Pdf Diakses 17 Oktober 2012.
- Potter & Perry, 2009, *Fundamental of Nursing Concept, Proses & Practice*, St. Louis, Missouri.
- Program Pasca sarjana Unhas, 2011, *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi* Edisi 4, Makassar.
- Rakhmawaty, 2009. *Pengawasan dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, manajemen Mutu dan Resiko)*.Bandung: Pustaka Universitas Padjajaran.
- Riyanto A, 2011. *Aplikasi Metodologi Peneltian Kesehatan*, Cetakan 2, Nuha medika, Yogyakarta.

- Setyawati, I. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Words of Mouth Studi Pada Pasien Rawat Jalan RS.Bhakti Wira Tamtama Semarang:Universitas Diponegoro Semarang.*
- Singgih, Yulia, 2012. *Psikologi Keperawatan*, Libri, Jakarta.
- Sitorus & Panjaitan, 2011. *Manajemen Keperawatan ; manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: sagung Seto.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto. D, 2011. *Analisis Untuk Penelitian Kesehatan Analisis data Penelitian dengan SPSS untuk mahasiswa dan Praktisi Kesehatan*,Nuha Medika, Yogyakarta.
- Supriyanto. S & Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.
- Suyanto, 2011. *Metodologi dan Aplikasi Penelitian Keperawatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Terry, E. 2001. *Analisis hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap studi kasus pada R^{SI} Budi Rahayu Pekalongan*, UNDIP, Semarang.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfacation*, Edisi 3, Andi, Jogjakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Andi, Yogyakarta.
- Trarintya, M.A.P. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth (Studi pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar).*
- Wibowo, 2011. *Manajemen Kinerja* Edisi ketiga, Rajawali pers, Jakarta.
- Wuryanto, B.A. 2007. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Word Of Mouth Studi Pada Hungry Buzz Diner Semarang*, Universitas Diponegoro, Semarang.

LEMBAR PENJELASAN UNTUK RESPONDEN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara (Keluarga/Pasien diruang rawat inap RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano)

Dengan Hormat,

Saya, LINNIE PONDAAG, NIM P4200210019 adalah Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Keperawatan Unhas Kekhususan Manajemen Keperawatan sedang melakukan penelitian di RSUD Sam Ratulangi Tondano untuk tesis dengan judul “ Hubungan Tingkat Kepuasan pasien dengan *Word Of Mouth* dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sam Ratulangi Tondano”. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi Bapak/Ibu/Saudara sebagai responden dan kerahasiaan dari semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan dalam penelitian ini. Jika Bapak/Ibu/Saudara tidak bersedia menjadi responden tidak akan diancam/sanksi bagi saudara.

Dalam memberikan jawaban diharapkan sesuai dengan pendapat dan sesuai hati nurani, jujur Bapak/Ibu/saudara tanpa paksaan atau dipengaruhi orang lain.

Apabila saudara setuju dan bersedia menjadi responden dalam penelitian saya ini mohon kiranya Bapak/Ibu/saudara sekiranya

menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan yang telah disediakan.

Demikian penjelasan ini, saya harapkan dapat membantu saya dalam penyelesaian penelitian ini dan dapat bermanfaat bagi pelayanan keperawatan di rumah sakit yang akan saya lakukan penelitian ini. Atas bantuan dan partisipasi serta kerjasama Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

Tondano, April 2013

Mengetahui / Menyetujui

Direktur,

Peneliti,

RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano

Dr. Maryani Surotono, M.Rep

Linnie Pondaag

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh sdr. Linnie Pondaag, Mahasiswa Program Magister Ilmu Keperawatan UNHAS Makassar, Kekhususan Manajemen yang sedang melakukan penelitian untuk tesis dengan judul : **Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan *Word Of Mouth* dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano.**

Saya menyatakan bersedia sebagai responden dalam penelitian ini, saya memahami dan menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negative terhadap diri saya. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Tondano, April 2013

Tanda Tangan Responden (.....)

No. Responden :

Catatan : Cukup tanda tangan/paraf tidak perlu menuliskan nama

KUESIONER PENELITIAN

“HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN *WORDS OF MOUTH* DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. SAM RATULANGI TONDANO TAHUN 2013”

Petunjuk umum pengisian :

1. Kuesioner A terdiri dari 2 paket :
 - a. Paket A.1 : berisi data demografi
 - b. Paket A.2 : berisi kuesioner kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan
2. Kuisisioner B :berisi *Word of Mouth*
3. Lembar pedoman wawancara mendalam
4. Diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya, sehingga jawaban yang diberikan dapat memberikan gambaran nyata kondisi atau situasi yang dimaksud.

Kuesioner A.1 :

Kuesioner Data Demografi

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) pada jawaban yang Anda maksud.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

Laki-Laki Perempuan

2. Usia :

< 30 tahun 31-55 tahun > 56 tahun

3. Status Perkawinan

Kawin Belum Kawin Janda Duda

4. Pendidikan :

SD SLTP / sederajat SMA/ sederajat Diploma
 Sarjana

5. Pekerjaan :

PNS Pegawai swasta Wiraswasta
 Tani / Buruh Sekolah / kuliah I RT Pensiunan
Lainnya :

Kuesioner A.2. Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Keperawatan

Petunjuk :

Beri tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan “**KENYATAAN**” yang anda terima selama mendapatkan pelayanan keperawatan .

Sangat Tidak Sesuai (STS) : Yang berarti Bpk/Ibu/Sdr berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan yang diajukan sungguh-sungguh tidak sesuai dengan pelayanan keperawatan yang diterima

Tidak Sesuai (TS) : Yang berarti Bpk/Ibu/Sdr berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan yang diajukan lebih banyak ketidaksesuaiannya daripada kesesuaiannya dengan pelayanan keperawatan yang diterima.

Sesuai(S) : Yang berarti Bpk/Ibu/Sdr berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan yang diajukan lebih banyak kesesuaiannya daripada ketidaksesuaiannya dengan pelayanan keperawatan yang diterima

Sangat Sesuai (SS) : Yang berarti Bpk/Ibu/Sdr berpendapat bahwa apa yang terkandung didalam pertanyaan yang diajukan sungguh-sungguh benar sesuai dengan pelayanan keperawatan yang diterima

| NO | PERTANYAAN | KENYATAAN | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|--------|---------|
| | | STS 1 | TS 2 | S 3 | SS 4 |
| | A. TANGIBLES | | | | |
| 1 | Perawat berpenampilan rapi, bersih dan ceria selama memberikan pelayanan | | | | |
| 2 | Peralatan yang digunakan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan terlihat modern, lengkap, bersih, dan selalu siap pakai. | | | | |

| | | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|--------|---------|
| 3 | Perawat menjaga kebersihan dan penataan ruangan perawatan sehingga tampak menarik dan memberikan kenyamanan | | | | |
| 4 | Perawat menjaga/ mengontrol kebersihan tempat tidur, peralatan-peralatan yang digunakan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai. | | | | |
| 5 | Perawat menyiapkan informasi perawatan (seperti pamflet, papan informasi pasien mencakup nama pasien, dokter yang merawat dan perawat penanggung jawab). | | | | |
| 6 | Perawat menyiapkan lembar informasi tentang hak dan kewajiban pasien diruangan | | | | |
| | B. RELIABILITY | KENYATAAN | | | |
| | | STS 1 | TS 2 | S 3 | SS 4 |
| 7 | Penerimaan pasien di ruangan oleh perawat berlangsung cepat. | | | | |
| 8 | Perawat memberikan orientasi tentang ruangan, peraturan-peraturan ruangan, fasilitas dan penggunaannya. | | | | |
| 9 | Prosedur untuk mendapatkan pelayanan keperawatan diperoleh dengan mudah dan tanpa halangan | | | | |
| 10 | Perawat memberi pertolongan dalam mengatasi keluhan pasien dengan baik. | | | | |
| 11 | Perawat menjalankan dengan tepat pelayanan keperawatan yang dijanjikan/diinformasikan sebelumnya. | | | | |
| 12 | Perawat menginformasikan tentang makanan yang harus dihindari dengan jelas | | | | |
| 13 | Perawat menginformasikan cara minum obat yang benar sesuai dengan anjuran dokter | | | | |

| | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|--------|---------|
| 14 | Perawat secara rutin melakukan observasi dan memeriksa keadaan pasien misalnya mengukur tekanan darah, suhu, nadi, pernapasan, cairan infus, serta keadaan umum pasien setiap pergantian shift/jaga perawat. | | | | |
| | C. RESPONSIVENESS | KENYATAAN | | | |
| | | STS 1 | TS 2 | S 3 | SS 4 |
| 15 | Perawat segera melayani pasien saat pasien merasakan keluhan sakit. | | | | |
| 16 | Perawat membantu menyiapkan obat yang harus diminum pasien. | | | | |
| 17 | Perawat membantu meminumkan obat saat pasien tidak mampu minum obat | | | | |
| 18 | Perawat membantu membersihkan badan pasien saat kondisi pasien lemah. | | | | |
| 19 | Perawat membantu berpakaian, mobilisasi seperti duduk, berdiri, dan berjalan saat kondisi pasien lemah. | | | | |
| 20 | Perawat membantu mendapatkan layanan pemeriksaan foto rontgen dan laboratorium. | | | | |
| | D. ASSURANCE | KENYATAAN | | | |
| | | STS 1 | TS 2 | S 3 | SS 4 |
| 21 | Perawat menunjukkan ketelitian memeriksa pasien | | | | |
| 22 | Perawat dalam menetapkan diagnosis/masalah pasien sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan | | | | |
| 23 | Perawat menjelaskan dengan jelas sebelum dan sesudah melakukan tindakan keperawatan. | | | | |
| 24 | Perawat melibatkan pasien/keluarga dalam pengambilan keputusan atas tindakan medis dan keperawatan. | | | | |
| 25 | Pertindakan keperawatan efektif/terapeutik | | | | |

| | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|--------|---------|
| | dalam mengatasi keluhan pasien. | | | | |
| 26 | Perawat melakukan tindakan dengan trampil dan hati-hati, bebas dari kesalahan sehingga memberikan rasa aman. | | | | |
| 27 | Perawat bersikap ramah dan tulus selama memberikan pelayanan keperawatan. | | | | |
| 28 | Perawat memiliki pengetahuan yang memadai dan jujur untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien | | | | |
| 29 | Perawat menjaga kerahasiaan pasien | | | | |
| | E. EMPATHY | KENYATAAN | | | |
| | | STS 1 | TS 2 | S 3 | SS 4 |
| 30 | Perawat memberikan perhatian penuh dan sabar saat melakukan tindakan perawatan | | | | |
| 31 | Perawat memahami dengan baik kebutuhan dan keluhan setiap pasien secara spesifik. | | | | |
| 32 | Perawat mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien menyampaikan keluhannya. | | | | |
| 33 | Perawat memberikan motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh dan menganjurkan untuk tetap berdoa. | | | | |
| 34 | Perawat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status social, agama, suku, dll. | | | | |
| 35 | Perawat menanyakan yang dirasakan pasien setiap masuk ke ruangan pasien. | | | | |

Sumber : Modifikasi Tjiptono. F (2011) dan Chriswardani. S (2006)

B. Kuisisioner *Word of Mouth*

| NO | PERTANYAAN | Pasti, Tidak | Tidak | Ya, Akan | Ya, Pasti |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------------|--------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Bapak/Ibu/Saudara akan membicarakan hal-hal yang baik dengan pelayanan perawat RSUD Dr. Sam Ratulangi tondano kepada kenalan/saudara/tetangga/orang lain ? | | | | |
| 2 | Bapak/Ibu/Saudara juga akan menawarkan atau merekomendasikan untuk dirawat RSUD Dr. Sam Ratulangi tondano kepada kenalan/saudara/tetangga/orang lain ? | | | | |
| 3 | Bapak/Ibu/Saudara mendorong atau memotivasi kepada kenalan/saudara/tetangga/orang lain untuk dirawat di RSUD Dr. Sam Ratulangi tondano? | | | | |
| 4 | Bapak/Ibu/Saudara akan mempertimbangkan bahwa RSUD Dr. Sam Ratulangi tondano sebagai pilihan pertama untuk menggunakan pelayanan kesehatan pada saat dibutuhkan | | | | |
| 5 | Bapak/Ibu/Saudara selanjutnya akan datang kembali berobat atau dirawat di RSUD Dr. Sam Ratulangi tondano di waktu mendatang jika membutuhkan pelayanan kesehatan? | | | | |

Sumber : Modifikasi Lupiyoadi. A (2009) dan Laksono Nur. I (2008)

jeniskelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | laki-laki | 33 | 41.8 | 41.8 | 41.8 |
| | perempuan | 46 | 58.2 | 58.2 | 100.0 |
| | Total | 79 | 100.0 | 100.0 | |

usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <=30 | 16 | 20.3 | 20.3 | 20.3 |
| | 31-55 | 36 | 45.6 | 45.6 | 65.8 |
| | >56 | 27 | 34.2 | 34.2 | 100.0 |
| | Total | 79 | 100.0 | 100.0 | |

pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | pendidikan rendah | 49 | 62.0 | 62.0 | 62.0 |
| | pendidikan menengah | 23 | 29.1 | 29.1 | 91.1 |
| | pendidikan tinggi | 7 | 8.9 | 8.9 | 100.0 |
| | Total | 79 | 100.0 | 100.0 | |

pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS | 8 | 10.1 | 10.1 | 10.1 |
| | peg.swasta | 9 | 11.4 | 11.4 | 21.5 |
| | wiraswasta | 1 | 1.3 | 1.3 | 22.8 |
| | tani/buruh | 10 | 12.7 | 12.7 | 35.4 |
| | IRT | 40 | 50.6 | 50.6 | 86.1 |
| | pensiunan | 9 | 11.4 | 11.4 | 97.5 |
| | lain.lain | 2 | 2.5 | 2.5 | 100.0 |
| | Total | 79 | 100.0 | 100.0 | |

Crosstabs

tangibles * WordOfMouth

Crosstab

| | | | WordOfMouth | | Total |
|-----------|----------------------|----------------------|-------------|--------|--------|
| | | | rendah | tinggi | |
| tangibles | tidak puas | Count | 14 | 17 | 31 |
| | | % within tangibles | 45.2% | 54.8% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 38.9% | 39.5% | 39.2% |
| | puas | Count | 22 | 26 | 48 |
| | | % within tangibles | 45.8% | 54.2% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 61.1% | 60.5% | 60.8% |
| Total | Count | 36 | 43 | 79 | |
| | % within tangibles | 45.6% | 54.4% | 100.0% | |
| | % within WordOfMouth | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | .003 ^a | 1 | .953 | | |
| Continuity Correction ^b | .000 | 1 | 1.000 | | |
| Likelihood Ratio | .003 | 1 | .953 | | |
| Fisher's Exact Test | | | | 1.000 | .569 |
| Linear-by-Linear Association | .003 | 1 | .954 | | |
| N of Valid Cases ^b | 79 | | | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.13.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstabs

reliability * WordOfMouth

Crosstab

| | | | WordOfMouth | | Total |
|-------------|----------------------|----------------------|-------------|--------|--------|
| | | | rendah | tinggi | |
| reliability | tidak puas | Count | 10 | 10 | 20 |
| | | % within reliability | 50.0% | 50.0% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 27.8% | 23.3% | 25.3% |
| | puas | Count | 26 | 33 | 59 |
| | | % within reliability | 44.1% | 55.9% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 72.2% | 76.7% | 74.7% |
| Total | Count | 36 | 43 | 79 | |
| | % within reliability | 45.6% | 54.4% | 100.0% | |
| | % within WordOfMouth | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | .212 ^a | 1 | .645 | | |
| Continuity Correction ^b | .040 | 1 | .841 | | |
| Likelihood Ratio | .211 | 1 | .646 | | |
| Fisher's Exact Test | | | | .796 | .419 |
| Linear-by-Linear Association | .209 | 1 | .647 | | |
| N of Valid Cases ^b | 79 | | | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.11.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstabs

responsiveness * WordOfMouth

Crosstab

| | | | WordOfMouth | | Total |
|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------|--------|--------|
| | | | rendah | tinggi | |
| responsiveness | tidak puas | Count | 10 | 16 | 26 |
| | | % within responsiveness | 38.5% | 61.5% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 27.8% | 37.2% | 32.9% |
| | puas | Count | 26 | 27 | 53 |
| | | % within responsiveness | 49.1% | 50.9% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 72.2% | 62.8% | 67.1% |
| Total | Count | 36 | 43 | 79 | |
| | % within responsiveness | 45.6% | 54.4% | 100.0% | |
| | % within WordOfMouth | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | .789 ^a | 1 | .374 | | |
| Continuity Correction ^b | .420 | 1 | .517 | | |
| Likelihood Ratio | .795 | 1 | .373 | | |
| Fisher's Exact Test | | | | .473 | .259 |
| Linear-by-Linear Association | .779 | 1 | .377 | | |
| N of Valid Cases ^b | 79 | | | | |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.85.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstabs

assurance* WordOfMouth

Crosstab

| | | | WordOfMouth | | Total |
|-----------|----------------------|----------------------|-------------|--------|--------|
| | | | rendah | tinggi | |
| assurance | tidak puas | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % within assurance | 100.0% | .0% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 5.6% | .0% | 2.5% |
| | puas | Count | 34 | 43 | 77 |
| | | % within assurance | 44.2% | 55.8% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 94.4% | 100.0% | 97.5% |
| Total | Count | 36 | 43 | 79 | |
| | % within assurance | 45.6% | 54.4% | 100.0% | |
| | % within WordOfMouth | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | 2.451 ^a | 1 | .117 | | |
| Continuity Correction ^b | .717 | 1 | .397 | | |
| Likelihood Ratio | 3.206 | 1 | .073 | | |
| Fisher's Exact Test | | | | .204 | .204 |
| Linear-by-Linear Association | 2.420 | 1 | .120 | | |
| N of Valid Cases ^b | 79 | | | | |

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .91.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstabs

emphaty * WordOfMouth

Crosstab

| | | | WordOfMouth | | Total |
|---------|----------------------|----------------------|-------------|--------|--------|
| | | | rendah | tinggi | |
| emphaty | tidak puas | Count | 4 | 4 | 8 |
| | | % within emphaty | 50.0% | 50.0% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 11.1% | 9.3% | 10.1% |
| | puas | Count | 32 | 39 | 71 |
| | | % within emphaty | 45.1% | 54.9% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 88.9% | 90.7% | 89.9% |
| Total | Count | 36 | 43 | 79 | |
| | % within emphaty | 45.6% | 54.4% | 100.0% | |
| | % within WordOfMouth | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | .070 ^a | 1 | .791 | | |
| Continuity Correction ^b | .000 | 1 | 1.000 | | |
| Likelihood Ratio | .070 | 1 | .791 | | |
| Fisher's Exact Test | | | | 1.000 | .539 |
| Linear-by-Linear Association | .070 | 1 | .792 | | |
| N of Valid Cases ^b | 79 | | | | |

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.65.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstabs

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| kepuasan * WordOfMouth | 79 | 100.0% | 0 | .0% | 79 | 100.0% |

kepuasan * WordOfMouth Crosstabulation

| | | | WordOfMouth | | Total |
|----------|------------|----------------------|-------------|--------|--------|
| | | | rendah | tinggi | |
| kepuasan | tidak puas | Count | 4 | 5 | 9 |
| | | % within kepuasan | 44.4% | 55.6% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 11.1% | 11.6% | 11.4% |
| | puas | Count | 32 | 38 | 70 |
| | | % within kepuasan | 45.7% | 54.3% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 88.9% | 88.4% | 88.6% |
| Total | | Count | 36 | 43 | 79 |
| | | % within kepuasan | 45.6% | 54.4% | 100.0% |
| | | % within WordOfMouth | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

Chi-Square Tests

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square | .005 ^a | 1 | .943 | | |
| Continuity Correction ^b | .000 | 1 | 1.000 | | |
| Likelihood Ratio | .005 | 1 | .943 | | |
| Fisher's Exact Test | | | | 1.000 | .614 |
| Linear-by-Linear Association | .005 | 1 | .943 | | |
| N of Valid Cases ^b | 79 | | | | |

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.10.

b. Computed only for a 2x2 table