

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua*. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara, Jakarta, 2010.
- Bartolomeus R. Hepat, Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin Di RSUD Kabupaten Lembata Propinsi Nusa Tenggara Timur, Tesis UIT Makassar 2013
- Depkes, RI, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta, 2008.
- Depkes RI, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 666/MENKES/SK/VI/2007 tentang Klinik Rawat Inap Pelayanan Medik Dasar*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta, 2007
- Dharmesta, B.S. dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Edisi Revisi*. Erlangga, Jakarta, 2003.
- Gunawan Ketut. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien di RumahSakit Umum Swasta Kota Singaraja Bali*. http://www.google.com/jurnal/kualitas_layanan_perawat.pdf.2011.
- James F Engel. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap Penanganan Kasus pada Instalasi Darurat Bedah dan nonbedah di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo*. http://www.google.com/jurnal/ketepatan_waktu_kunjungan_dokter.pdfv.2011.
- Kharisma, Levi. *Analisis Loyalitas Pasien dengan Metode SEM Pada Ruang Rawat Inap RS Surabaya*. http://www.google.com/jurnal/keramahan_perawaty.pdf, 2010.
- Kotler, Philip. *Perilaku Petugas Kebersihan Rumah Sakit di RS Nirmala Sukoharjo*. http://www.google.com/jurnal/kebersihan_rumah_sakit.pdf.2010.
- Kusuma Pradja Rokiah, *Menjaga Kepuasan Pasien*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit, Vol. 1 No. 3, Yogyakarta, 1999
- Nur Nasution, M. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor, 2005

- Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Edisi Revisi, Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2007.
- Robbins, Stephen et al. *Organization Behavior Concept, Controversies, Application*. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, 1995.
- Robbins, SP. *Perilaku Organisasi*. PT. Prenhalindo, Jakarta, 2001
- Robbins, Stephen & Timothy Jugde. *Perilaku Organisasi Buku 1 Edisi 12*. Salemba Empat, Jakarta, 2008
- Rustiyanto, Ery. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- Setiawan, Supriadi. *Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. EGC, Jakarta, 2006.
- Suryani, Tatik. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008.
- Undang-Undang Kesehatan dilengkapi dengan UU No.44 Th. 2009 tentang Rumah Sakit*. Sinar Grafika, Jakarta, 2010
- Wigati Putri Asmita, *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*, Tesis UNDIP Semarang. 2008
- Wijono Djoko. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 1*. Airlangga University Press, Surabaya, 2000.

.
. .
.

Kuesioner

**FAKTOR DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO
MAKASSAR TAHUN 2013
TANGGAL : / /2013**

A. Karakteristik Pasien

Petunjuk :

Isilah pada kotak yang kosong dengan angka yang menjadi pilihan jawaban anda.

1. Nama Responden : Nomor/Kode :
2. Tanggal masuk RS :
3. Kelas Ruangan :
4. Umur : Tahun
5. Jenis Kelamin :
6. Pendidikan :
7. Pekerjaan :
8. Pendapatan perbulan :

**B. Persepsi Tentang Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap di RSUP
Dr. Wahidin Sudirohusodo**

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda cek (√) atau silang (X) pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Kompetensi Teknik

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter yang memeriksa adalah dokter ahli					
2	Perawat berhasil memasang infuse dengan sekali pasang tanpa ada pengulangan					
3	Petugas rontgen merontgen dengan tepat sasaran tanpa ada pengulangan					
4	Petugas laborat mengambil sampel darah dengan sekali tusuk tanpa ada pengulangan					
5	Dokter atau perawat, memberikan informasi pengobatan yang dilakukan					

Efektifitas pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter memberikan penjelasan dengan benar mengenai penyakit yang dirasakan.					
2	Dokter memberikan informasi mengenai obat yang diberikan					
3	Dokter memberikan informasi tentang hal yang menjadi pantangan					
4	Perawat memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan					
5	Hasil pemeriksaan laboratorium dapat diterangkan oleh petugas					
6	Makanan diberikan sesuai diet yang dilakukan					
7	Menu makanan disajikan bervariasi					

Kenyamanan Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter memakai pakaian rapi					
2	Perawat memakai pakaian rapi					
3	Ruang perawatan kurang bersih					
4	Ruang perawatan tertata rapi					
5	Penerangan dalam ruangan baik					
6	Alat medis kelihatan bersih					
7	Alat makan bersih					
8	Kamar mandi terjaga kebersihannya					
9	Ketersediaan air bersih yang mudah diperoleh					
10	Tersedianya keranjang sampah di ruangan					

Keamanan Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter memakai sarung tangan steril setiap mau melakukan tindakan medis					
2	Perawat memakai sarung tangan steril setiap mau melakukan tindakan keperawatan					
3	Alat medis dan perawatan yang dipakai terjaga kesterilannya					
4	Linen (sprei, sarung bantal) diganti setiap hari					
5	Ada bel panggil pasien untuk memanggil perawat bila ada kegawatan					
6	Ada papan informasi keadaan ruangan apabila sedang dibersihkan					
7	Adanya jadwal berkunjung pasien					

Hubungan antarmanusia

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter selalu mengucapkan salam					
2	Perawat selalu mengucapkan salam					
3	Dokter meminta persetujuan jika hendak melakukan tindakan medis					
4	Dokter selalu memberikan penjelasan jika hendak melakukan tindakan medis					
5	Dokter mendengarkan setiap keluhan pasien dengan penuh perhatian					
6	Perawat mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian					
7	Perawat segera tanggap jika dimintai tolong					
8	Perawat selalu minta ijin bila melakukan tindakan keperawatan					
9	Perawat tidak menanggapi keluhan pasien					
10	Perawat mengontrol keadaan pasien					
11	Dokter menjaga hubungan baik dengan keluarga					
12	Perawat menjaga hubungan baik dengan keluarga					

Kelangsungan pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Setiap hari diperiksa oleh dokter yang sama					
2	Adanya jadwal konsultasi dokter yang tertulis dengan jelas					
3	Adanya informasi bila perawatan membutuhkan konsul ke dokter lain					
4	Kemudahan memperoleh keterangan rujukan bila diperlukan					
5	Adanya kejelasan catatan perkembangan penyakit pasien					
6	Tersedianya layanan <i>home care</i> dari rumah sakit					

Ketepatan waktu pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter visite tepat waktu sesuai yang disepakati					
2	Perawat memberikan obat tepat waktu dengan yang disepakati					
3	Adanya kejelasan waktu tindakan medis (suntik, operasi, dll)					
4	Penyajian makanan tepat waktu					
5	Ada kejelasan hari perawatan untuk penyakit tertentu (operasi, kemoterapi, dll)					

C. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Dokter memberikan pelayanan dengan tidak membedakan pasien					
2	Perawat melakukan tindakan ke perawatan secara benar sesuai kondisi pasien.					
3	Perawat selalu melakukan pengamatan terhadap setiap tindakan yang dilakukan.					
4	Dokter dan perawat bersikap ramah sewaktu memberikan pelayanan.					
5	Dokter dan perawat senantiasa mempunyai sikap sabar pada saat memberikan pelayanan kepada anda					
6	Dokter memberikan perhatian dan mau mendengar keluhan pasien					
7	Dokter dan perawat menawarkan bantuan bila pasien mengalami kesulitan					
8	Rumah sakit ini akan menjadi pilihan utama untuk berobat bila ada keluhan penyakit					

HASIL ANALISIS DATA

Frequencies

Statistics

	N		Median
	Valid	Missing	
Kompetensi Teknik	123	0	15.00
Efektifitas Pelayanan	123	0	27.00
Kenyamanan Pelayanan	123	0	28.00
Keamanan Pelayanan	123	0	20.00
Hubungan Antar Manusia	123	0	44.00
Kelangsungan Pelayanan	123	0	17.00
Ketepatan Pelayanan	123	0	14.00
Kualitas Pelayanan	123	0	27.00

Frequencies

Ruang Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VIP	11	8.9	8.9	8.9
	Kelas I	19	15.4	15.4	24.4
	Kelas II	27	22.0	22.0	46.3
	Kelasa III	66	53.7	53.7	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Kelompok Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 24	47	38.2	38.2	38.2
	25 - 34	24	19.5	19.5	57.7
	35 - 44	25	20.3	20.3	78.0
	45 - 54	22	17.9	17.9	95.9
	55- 64	5	4.1	4.1	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-Laki	44	35.8	35.8	35.8
	Perempuan	79	64.2	64.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	20	16.3	16.3	16.3
	SLTA	58	47.2	47.2	63.4
	Diploma	22	17.9	17.9	81.3
	Sarjana	20	16.3	16.3	97.6
	Pascasarjana	3	2.4	2.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TidakBekerja	36	29.3	29.3	29.3
	PNS	22	17.9	17.9	47.2
	Swasta	12	9.8	9.8	56.9
	Wiraswasta	21	17.1	17.1	74.0
	Pensiunan	3	2.4	2.4	76.4
	IRT	29	23.6	23.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	31	25.2	25.2	25.2
	Rp. 1.000.000 - Rp 1.999.999	40	32.5	32.5	57.7
	Rp. 2.000.000 - Rp 2.999.999	35	28.5	28.5	86.2
	Rp. 3.000.000 - Rp 3.999.999	13	10.6	10.6	96.7
	Rp. 4.000.000 - Rp 5.000.000	4	3.3	3.3	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Frequency Table

Kompetensi Teknik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	120	97.6	97.6	97.6
	Kurang	3	2.4	2.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Efektifitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	62	50.4	50.4	50.4
	Kurang	61	49.6	49.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Kenyamanan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	76	61.8	61.8	61.8
	Kurang	47	38.2	38.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Keamanan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	72	58.5	58.5	58.5
	Kurang	51	41.5	41.5	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Hubungan Antar Manusia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	62	50.4	50.4	50.4
	Kurang	61	49.6	49.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Kelangsungan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	74	60.2	60.2	60.2
	Kurang	49	39.8	39.8	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ketepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	78	63.4	63.4	63.4
	Kurang	45	36.6	36.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	64	52.0	52.0	52.0
	Kurang	59	48.0	48.0	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Crosstabs

Kelompok Umur * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Kelompok Umur	15 - 24	Count	29	18	47
		% within Kualitas Pelayanan	45.3%	30.5%	38.2%
	25 - 34	Count	11	13	24
		% within Kualitas Pelayanan	17.2%	22.0%	19.5%
	35 - 44	Count	7	18	25
		% within Kualitas Pelayanan	10.9%	30.5%	20.3%
	45 - 54	Count	12	10	22
		% within Kualitas Pelayanan	18.8%	16.9%	17.9%
	55- 64	Count	5	0	5
		% within Kualitas Pelayanan	7.8%	.0%	4.1%
Total		Count	64	59	123
		% within Kualitas Pelayanan	100.0%	100.0%	100.0%

Jenis Kelamin * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Jenis Kelamin	laki-Laki	Count	21	23	44
		% within Kualitas Pelayanan	32.8%	39.0%	35.8%
	Perempuan	Count	43	36	79
		% within Kualitas Pelayanan	67.2%	61.0%	64.2%
Total		Count	64	59	123
		% within Kualitas Pelayanan	100.0%	100.0%	100.0%

Pendidikan * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Pendidikan	SLTP	Count	8	12	20
		% within Kualitas Pelayanan	12.5%	20.3%	16.3%
	SLTA	Count	34	24	58
		% within Kualitas Pelayanan	53.1%	40.7%	47.2%
	Diploma	Count	5	17	22
		% within Kualitas Pelayanan	7.8%	28.8%	17.9%
	Sarjana	Count	15	5	20
		% within Kualitas Pelayanan	23.4%	8.5%	16.3%
	Pascasarjana	Count	2	1	3
		% within Kualitas Pelayanan	3.1%	1.7%	2.4%
Total		Count	64	59	123
		% within Kualitas Pelayanan	100.0%	100.0%	100.0%

Pekerjaan * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Pekerjaan	Tidak Bekerja	Count % within Kualitas Pelayanan	23 35.9%	13 22.0%	36 29.3%
	PNS	Count % within Kualitas Pelayanan	14 21.9%	8 13.6%	22 17.9%
	Swasta	Count % within Kualitas Pelayanan	6 9.4%	6 10.2%	12 9.8%
	Wiraswasta	Count % within Kualitas Pelayanan	7 10.9%	14 23.7%	21 17.1%
	Pensiunan	Count % within Kualitas Pelayanan	3 4.7%	0 .0%	3 2.4%
	IRT	Count % within Kualitas Pelayanan	11 17.2%	18 30.5%	29 23.6%
	Total	Count % within Kualitas Pelayanan	64 100.0%	59 100.0%	123 100.0%

Pendapatan * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Pendapatan	< Rp. 1.000.000	Count % within Kualitas Pelayanan	21 32.8%	10 16.9%	31 25.2%
	Rp. 1.000.000 - Rp 1.999.999	Count % within Kualitas Pelayanan	17 26.6%	23 39.0%	40 32.5%
	Rp. 2.000.000 - Rp 2.999.999	Count % within Kualitas Pelayanan	17 26.6%	18 30.5%	35 28.5%
	Rp. 3.000.000 - Rp 3.999.999	Count % within Kualitas Pelayanan	6 9.4%	7 11.9%	13 10.6%
	Rp. 4.000.000 - Rp 5.000.000	Count % within Kualitas Pelayanan	3 4.7%	1 1.7%	4 3.3%
Total	Count % within Kualitas Pelayanan	64 100.0%	59 100.0%	123 100.0%	

Crosstabs

Kompetensi Teknik * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Kompetensi Teknik	Cukup	Count % within Kompetensi Teknik	63 52.5%	57 47.5%	120 100.0%
	Kurang	Count % within Kompetensi Teknik	1 33.3%	2 66.7%	3 100.0%
Total		Count % within Kompetensi Teknik	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.431 ^b	1	.512		
Continuity Correction ^a	.005	1	.943		
Likelihood Ratio	.437	1	.509		
Fisher's Exact Test				.607	.469
Linear-by-Linear Association	.427	1	.513		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.44.

Efektifitas Pelayanan * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Efektifitas Pelayanan	Cukup	Count % within Efektifitas Pelayanan	43 69.4%	19 30.6%	62 100.0%
	Kurang	Count % within Efektifitas Pelayanan	21 34.4%	40 65.6%	61 100.0%
Total		Count % within Efektifitas Pelayanan	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	15.030 ^b	1	.000		
Continuity Correction ^a	13.663	1	.000		
Likelihood Ratio	15.352	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	14.908	1	.000		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 29.26.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.350	.000
	Cramer's V	.350	.000
N of Valid Cases		123	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kenyamanan Pelayanan * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Kenyamanan Pelayanan	Cukup	Count % within Kenyamanan Pelayanan	48 63.2%	28 36.8%	76 100.0%
	Kurang	Count % within Kenyamanan Pelayanan	16 34.0%	31 66.0%	47 100.0%
Total		Count % within Kenyamanan Pelayanan	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.863 ^b	1	.002		
Continuity Correction ^a	8.731	1	.003		
Likelihood Ratio	9.994	1	.002		
Fisher's Exact Test				.003	.001
Linear-by-Linear Association	9.783	1	.002		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22.54.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.283	.002
	Cramer's V	.283	.002
N of Valid Cases		123	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Keamanan Pelayanan * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Keamanan Pelayanan	Cukup	Count % within Keamanan Pelayanan	51 70.8%	21 29.2%	72 100.0%
	Kurang	Count % within Keamanan Pelayanan	13 25.5%	38 74.5%	51 100.0%
Total		Count % within Keamanan Pelayanan	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	24.592 ^b	1	.000		
Continuity Correction ^a	22.809	1	.000		
Likelihood Ratio	25.486	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	24.392	1	.000		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 24.46.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.447	.000
	Cramer's V	.447	.000
N of Valid Cases		123	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Hubungan Antar Manusia * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Hubungan Antar Manusia	Cukup	Count % within Hubungan Antar Manusia	51 82.3%	11 17.7%	62 100.0%
	Kurang	Count % within Hubungan Antar Manusia	13 21.3%	48 78.7%	61 100.0%
Total		Count % within Hubungan Antar Manusia	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	45.761 ^b	1	.000		
Continuity Correction ^a	43.351	1	.000		
Likelihood Ratio	49.144	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	45.389	1	.000		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 29.26.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.610	.000
	Cramer's V	.610	.000
N of Valid Cases		123	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kelangsungan Pelayanan * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Kelangsungan Pelayanan	Cukup	Count % within Kelangsungan Pelayanan	46 62.2%	28 37.8%	74 100.0%
	Kurang	Count % within Kelangsungan Pelayanan	18 36.7%	31 63.3%	49 100.0%
Total		Count % within Kelangsungan Pelayanan	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.637 ^b	1	.006		
Continuity Correction ^a	6.652	1	.010		
Likelihood Ratio	7.710	1	.005		
Fisher's Exact Test				.010	.005
Linear-by-Linear Association	7.575	1	.006		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 23.50.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.249	.006
	Cramer's V	.249	.006
N of Valid Cases		123	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Ketepatan Pelayanan * Kualitas Pelayanan

Crosstab

			Kualitas Pelayanan		Total
			Cukup	Kurang	
Ketepatan Pelayanan	Cukup	Count % within Ketepatan Pelayanan	51 65.4%	27 34.6%	78 100.0%
	Kurang	Count % within Ketepatan Pelayanan	13 28.9%	32 71.1%	45 100.0%
Total		Count % within Ketepatan Pelayanan	64 52.0%	59 48.0%	123 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	15.229 ^b	1	.000		
Continuity Correction ^a	13.802	1	.000		
Likelihood Ratio	15.582	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	15.105	1	.000		
N of Valid Cases	123				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21.59.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.352	.000
	Cramer's V	.352	.000
N of Valid Cases		123	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	123	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	123	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		123	100.0

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

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Cukup	0
Kurang	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			Kualitas Pelayanan		
			Cukup	Kurang	
Step 0	Kualitas Pelayanan	Cukup	64	0	100.0
		Kurang	59	0	.0
Overall Percentage					52.0

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	-.081	.180	.203	1	.652	.922

Variables not in the Equation

Step	Variables	Score	df	Sig.
0	efektif	15.030	1	.000
	nyaman	9.863	1	.002
	aman	24.592	1	.000
	hubungan	45.761	1	.000
	langsung	7.637	1	.006
	tepat	15.229	1	.000
Overall Statistics		62.038	6	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	75.864	6	.000
	Block	75.864	6	.000
	Model	75.864	6	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	94.447 ^a	.460	.614

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan		Percentage Correct
			Cukup	Kurang	
Step 1	Kualitas Pelayanan	Cukup	54	10	84.4
		Kurang	8	51	86.4
Overall Percentage					85.4

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)		
							Lower	Upper	
Step 1	efektif	1.365	.568	5.778	1	.016	3.916	1.287	11.918
	nyaman	.264	.596	.197	1	.657	1.302	.405	4.187
	aman	1.932	.734	6.934	1	.008	6.902	1.639	29.067
	hubungan	2.569	.562	20.867	1	.000	13.058	4.336	39.323
	langsung	.707	.613	1.330	1	.249	2.028	.610	6.744
	tepat	.325	.736	.195	1	.659	1.384	.327	5.853
	Constant	-10.673	1.969	29.372	1	.000	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: efektif, nyaman, aman, hubungan, langsung, tepat.